



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA
LICENCIATURA EN PSICOLÓGIA

"PROGRAMA DE APOYO AL MEJORAMIENTO
DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN
UNIVERSITARIOS"

TESIS PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
RUÍZ BÁRCENAS MARISOL**

Directora: Mtra. Ma. Del Refugio Cuevas Martínez



México D.F. 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

GRACIAS:

MAMÁ, que me diste la vida, que siempre me has acompañado, que me has dedicado lo mejor de ti con tiempo, cariño, amor y esfuerzo para salir adelante y formarme, gracias por heredarme lo más valioso que me pudiste dar una profesión y los elementos para ser alguien en la vida y sobretodo gracias por estar ahí y sacrificar muchas cosas de tu vida por darme lo mejor, este logro es de las dos.

OMAR ALEJANDRO M.M.F., que participaste en esta trayectoria desde el primer momento impulsándome a ser mejor y que gracias a tu confianza, amor, motivación y apoyo incondicional también eres parte de este logro, sabes que eres una pieza clave en todo esto. Gracias por creer en mí, por estar a mí lado y ser mi compañero inseparable.

ELIANT, por ser mi hermana y ha pesar de la distancia siempre estuviste presente, eres una motivación muy grande para mejorar cada día y poder ser una buena guía para ti y ayudarte a superar cada momento difícil que te ha tocado vivir.

TIO FERNANDO, que sin saberlo fuiste fuente de inspiración, que me permitió formarme un horizonte y fuiste mi guía en el ámbito académico y me diste la pauta para saber la meta que quería alcanzar desde muy temprana edad.

A TODOS MIS AMIGOS, que estuvieron en los momentos difíciles dedicándome tiempo y cariño, en especial a *Beatriz Roa* por tu gran amistad leal y sincera y por estar apoyándome en todo, a *David Velasco* que con cada palabra de aliento me motivaste a seguir adelante así como cada momento que compartiste conmigo y hacerme sentir especial.
Ambos saben que son más que amigos.

Mtra. MA. DEL REFUGIO CUEVAS, por brindarme toda su confianza, por ser mi guía por este camino, me abrió las puertas y me dio un panorama de mis potencialidades, gracias por su tiempo y por su ánimo.

A MIS SINODALES, que compartieron su conocimientos y me brindaron tiempo, compromiso, apoyo, consejos y sobretodo calidez, lo cual me permitió culminar este trabajo bajo su cobijo.

A todas esas personas que influyeron en mí sin saberlo y que me permitieron valorar lo que soy y lo que he logrado así como todo lo que aun me falta por alcanzar.

A MI FACULTAD, que en sus aulas me forje y que con el paso por ellas me dio la oportunidad de crecer, desarrollarme y permitirme “nacer y romper un mundo.”

A LA UNAM, que al ser parte de ella me hace sentir un inmenso orgullo y me hace desear el servir a los demás, así como contribuir con un granito de arena para mejorar mi entorno por ello y más ...



**POR MI RAZA HABLARÁ
MI ESPÍRITU**

*“El hombre es el único ser viviente que habla
y la palabra es uno de los dones más extraordinarios
que posee, pues le permite manifestar
la prodigiosa riqueza de su alma
y establecer relación con sus semejantes”*

CARLOS ALBERTO LAPORSE

INDICE

PAG.

Ψ INTRODUCCIÓN	3
-----------------------------	---

Ψ CAPITULO I: COMUNICACIÓN HUMANA

1.1. Definición y Características de la comunicación	7
1.2. Tipos de comunicación	12
1.3. Formas de comunicación	14
1.4. Desarrollo y antecedentes de la comunicación	17
1.5. La importancia de la comunicación	25
1.5.1 Importancia de la comunicación en estudiantes y profesionistas	28
1.6. Fundamentos teóricos de la comunicación	33
1.6.1 Conceptos de la teoría general de los sistemas	35
1.6.2 Conceptos comunicacionales	38
1.7. La comunicación como proceso	45
1.7.1 Elementos del proceso comunicativo	49
1.7.2 Principales modelos del proceso	54
1.7.3 Contextos del proceso de comunicación	59
1.8. Dificultades en la comunicación	60

Ψ CAPITULO II: HABILIDADES SOCIALES

2.1 Definición y características de las habilidades sociales	66
2.2 Componentes de las habilidades sociales	70
2.3 Desarrollo y antecedentes de las habilidades sociales	72
2.4 Importancia de las habilidades sociales	73
2.5 Desarrollo de las habilidades sociales	75
2.5.1 Lo que se hereda en comparación con lo que se aprende ---	76
2.5.2 Formas de aprendizaje de las habilidades sociales	77
2.5.3 Proceso de socialización	85
2.6 Modelos teóricos de las habilidades sociales	88
2.6.1 Modelos explicativos del déficit de habilidades sociales	90
2.6.2 Consecuencias del déficit de habilidades sociales	92
2.7 Estrategias de intervención para mejorar las habilidades sociales --	95
2.8 Estructura dinámica del entrenamiento de habilidades	101
2.9 Niveles de análisis de las habilidades sociales	105
2.10 Evaluación de las habilidades sociales	106
2.10.1 Técnicas e instrumentos de evaluación	111

2.11	Habilidades sociales y su entrenamiento en el ámbito escolar -----	112
2.12	Habilidades sociales y su entrenamiento en el ámbito profesional-----	116

Ψ CAPITULO III: HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

3.1	Entrenamiento en habilidades de comunicación -----	122
3.2	Comunicación verbal efectiva -----	123
3.2.1	Desarrollando la capacidad de comunicarse más claramente -----	128
3.3	Comunicación no verbal efectiva -----	130
3.4	Comunicación en Público -----	139
3.5	Manejo del estrés en las habilidades de comunicación -----	141
3.6	Ética del comunicador -----	152
3.7	Indicadores de las habilidades de comunicación -----	155
3.8	Intervención para mejorar las habilidades de comunicación -----	156
3.8.1	Dinámica de grupos -----	157
3.9	El papel del psicólogo en el entrenamiento de las habilidades sociales -----	167

Ψ CAPITULO IV: PROGRAMA DE APOYO AL MEJORAMIENTO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

4.1	Presentación del programa -----	177
4.1.1	Modalidad de Aprendizaje -----	180
4.1.2	Elementos que conforman el programa -----	180
4.1.3	Duración del programa -----	181
4.1.4	Temario -----	181
4.1.5	Características del grupo al que va dirigido -----	181
4.1.6	Espacio físico y apoyo didáctico -----	182
4.1.7	Evaluación -----	183
4.2	Descripción de actividades -----	185

Ψ METODOLOGÍA -----	219
----------------------------	-----

Ψ METODO -----	224
-----------------------	-----

Ψ RESULTADOS -----	228
---------------------------	-----

Ψ ANÁLISIS ESTADÍSTICO -----	243
-------------------------------------	-----

Ψ DISCUSIÓN -----	245
--------------------------	-----

Ψ CONCLUSIONES -----	259
-----------------------------	-----

Ψ ANEXOS -----	261
-----------------------	-----

Ψ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	272
---	-----

INTRODUCCIÓN

El ser humano se ha interesado a lo largo de su desarrollo histórico por generar conocimiento y para ello requiere del aprendizaje y derivado de ello investiga, analiza, reflexiona para tratar de dar una explicación a todo lo que lo rodea, sin embargo éste conocimiento y aprendizaje que va realizando requiere que sea perpetuado a través del tiempo y pueda ser transmitido a otras generaciones. Para ello ha existido desde épocas inmemorables formas de transmitir todo lo aprendido tratando de conservar todo ese conocimiento y ha recurrido a diversos métodos desde pinturas rupestres hasta las nuevas tecnologías de información y comunicación, sin olvidar las obras de arte y la letra impresa. Por lo que la comunicación se ha convertido en una característica inherente a su naturaleza como el pensar.

La comunicación diferencia al ser humano de otras especies y logra ser parte de su naturaleza propia, permitiendo así romper la línea del tiempo y el espacio, convirtiéndola en una parte vital de su existencia.

Esta característica forma parte de su vida cotidiana jugando así un papel tan simple y necesario para transmitir sus necesidades, sentimientos, actitudes y razonamientos que muchas veces se olvida analizar, para mantener un uso adecuado de ella.

El ser humano es un ser social que requiere de la interacción del otro para poder subsistir, por lo que la comunicación se convierte en una actividad social, que no sólo es de carácter biológico, si no social y cultural, que está determinada por un contexto socio-histórico que requiere de un análisis mucho más amplio y profundo.

Muchos investigadores a través del tiempo se han dedicado a estudiar éste fenómeno, pero pocas personas reparan en la importancia que tiene en su vida diaria.

Cada actividad que realiza el hombre esta determinada en gran medida en el desarrollo de las habilidades sociales con las que cuenta y sin estas seria imposible la convivencia con sus congéneres y la habilidad pilar de estas se encuentra en la comunicación. Si bien es cierto que para aprenderla basta estar en interacción con el mundo circuncidante, no es suficiente para poder desarrollarla y desempeñarla adecuadamente, puesto que se observan grandes conflictos y dificultades que surgen por un mal manejo de ella, por lo que considero que se convierte en una necesidad aprender a usarla de forma adecuada para un desarrollo personal y profesional, dado que su aprendizaje es de forma empírica y deja muchos sesgos que impiden un desarrollo integral. Si bien existen formas teóricas de aprendizaje, donde de forma institucionalizada por parte de la educación escolar son enseñadas, no son cubiertas del todo las necesidades que se requieren para diversas áreas de la vida.

Las instituciones escolares, se centran en una educación formal dando mayor peso a las habilidades concretas, en áreas científicas como lo son las matemáticas, física, biología , química, entre otras, dando una pobre cobertura a las áreas de desarrollo humano donde se encuentran las habilidades sociales y por ende las de comunicación. Dejando así el proceso comunicativo a una educación informal que no por ello desmerece su importancia pero si deja de lado muchos aspectos esenciales que son de vital importancia en la vida humana.

Si queremos que muchas de las situaciones y problemáticas del país se solucionen, es necesario que antes de tratar de solucionar problemas globales se solucionen problemáticas particulares, que pueden partir de un adecuado manejo de la comunicación, siendo esto la primer tarea que se debiera analizar.

Para poder realzarlo se deben poner en la mesa de debate cómo poder darle la merecida importancia a un tema tan cotidiano cómo lo es la comunicación, pero para ello es difícil saltar instancias y modelos establecidos desde años atrás que llevan al aprendizaje a líneas de repetición de información y no a aprendizajes de orden más analítico y significativo. Es complejo poder cambiar planes de estudio desde la educación básica y que continúan así hasta la educación superior, por lo que es una verdadera interrogante, desde donde debe empezar el cambio. Por lo que considero que los futuros profesionistas forjadores de las nuevas generaciones deberían empezar por conocerlo, analizarlo y llevarlo a la práctica para poder dar pie a cambios particulares que se verán reflejados en un futuro en aspectos más globales. Es aquí donde parte mi propuesta, de buscar la forma de educar de manera alternativa las habilidades de comunicación que son guía para mejorar otros aspectos sociales.

La importancia del proceso comunicativo en la formación de futuros profesionistas permitirá que éstos se desarrollan de forma exitosa en ámbitos, académicos, profesionales y personales que se verán reflejados en cada área de su vida y podrán ser trasmitidos de generación en generación dando así un cambio a las circunstancias actuales que no siempre han sido favorables.

Por esta razón es que propongo un programa de mejoramiento a las habilidades de comunicación en universitarios que tiene por objetivo dar a conocer, mejorar y desarrollar elementos que permitan optimizar la comunicación verbal y no verbal.

Para ello es necesario conocer qué es en realidad la comunicación, las formas y tipos de ésta, así como las dificultades principales que se presentan al experimentarla, y lo más importante cuales son los elementos que ayudan a mejorarla, por lo que con el presente trabajo proporciona un bosquejo de lo que involucra la comunicación ofreciendo así conceptos básicos y elementales, que nos permiten introducirnos a su estudio.

El esquema de trabajo responde a las exigencias de vincular los elementos que permitirán tener un marco conceptual suficiente para poder abordar la problemática planteada desde temas generales de comunicación, habilidades sociales, particularmente las habilidades básicas de comunicación y el programa para mejorarlas; así como los resultados obtenidos del programa efectuado.

Finalmente trato de exponer una alternativa educativa para mejorar y recobrar la importancia que tiene esta habilidad y que puede abrir las puertas de un mejor desarrollo humano.

Invito a los lectores que recorran conmigo una parte de lo que realice en el programa ya que muchas experiencias vividas son imposible plasmarlas en un trabajo de esta índole, sin embargo el recorrido será ameno.

CAPITULO I

COMUNICACIÓN HUMANA

1.1 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación como expresa Virginia Satir (1991), es tan necesaria para la salud, las relaciones interpersonales satisfactorias y la productividad como la respiración es necesaria para la vida.

A lo largo de la historia se ha estudiado e intentado explicar que es la comunicación desde diversas aristas dando múltiples conceptos y características del fenómeno comunicativo.

Mucho tiempo se ha dedicado a la discusión del concepto de comunicación. Los estudiosos a partir de los años 30 (Regalado, 2000), comienzan a formular conceptos y definiciones que pudieran resultar coherentes con su enfoque metodológico. No obstante resulta una tarea difícil definir un proceso tan complejo por todas las cuestiones que serán señaladas en los apartados posteriores. Pero resulta necesario encontrar la forma de explicarlo y constituir un eje que permita verlo desde un terreno objetivo, es por ello que es fundamental mencionar de donde proviene el término y como lo han explicado algunos autores y plantear la postura de donde parte el presente trabajo.

El verbo comunicar proviene de la voz latina *comunicare* que significa, repartir, compartir. Éste verbo se deriva del adjetivo *communis* que quiere decir: en común, tomar parte con. En su acepción más general comunicación es acción o efecto de hacer a otro, partícipe de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o

hacer saber a uno alguna cosa, consultar, conferir con otros un asunto, tomando su parecer (de communicatione o communicationis) (Flores y Orozco, 1993).

Etimológicamente comunicar significa, poner en común. (Castellanos y Elizalde, 2000)

Es así que teniendo como base los vocablos que lo componen y la etimología de donde proviene, diversos autores dan una acepción de comunicación, tratando de definirla.

Algunos de estos conceptos son:

“La comunicación es un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto dado” (Rangel, 1979).

“Innumerables formas que tienen los humanos de mantenerse en contacto, no sólo a las palabras sino también a las distintas manifestaciones del arte, gritos, susurros, inclinaciones de cabeza, señas, gestos, etc.” (Montague, 1979)

“Es el continuo intercambio de mensajes, primero inconscientes, más tarde razonados” (Del Rio, 2003).

“Comunicación es el proceso dinámico y cambiante mediante el cual se intercambian signos mutuamente comprensibles” (Fournier, 2002)

Sin embargo el concepto que desde mi perspectiva considero que, mejor explica y esquematiza su significado y complejidad es el de Regalado y Nieto (1985, citado en Regalado, 2000):

“La comunicación es un hecho evidentemente humano cuya naturaleza está dada en el intercambio de significados entre los hombres; es un hecho individual y social. El nivel colectivo las sociedades crean

importantes modificaciones en las formas, los medios y los contenidos de la comunicación, mismos que inciden, a su vez sobre la sociedad.”

Partiendo de este concepto se pueden apreciar y explicar algunas de las características y principios que componen la comunicación.

La comunicación humana es omnipresente, inevitable, irreversibile, predecible, personal, continua, dinámica y abarca contenido y relaciones personales y requiere inteligibilidad (McEntee, 2004).

Las características antes mencionadas se sustentan debido a que todas las personas se pueden comunicar independientemente de donde se encuentren y de las condiciones que les rodeen, por ello se dice que es **omnipresente**, es decir que se presenta en cualquier lugar.

La siguiente característica parte de uno de los axiomas que será explicado con mayor detenimiento en el apartado 1.6.2 de la teoría de la comunicación humana de Watzlawick el cual menciona que es imposible no comunicar ya que todo comportamiento humano tiene un significado hasta un silencio por lo que es **inevitable** la comunicación humana.

Por otro lado una vez que se ha comunicado algo no se puede borrar debido a que cuando se deja un mensaje aun inadvertidamente, queda gravado para siempre y no hay marcha atrás, por lo tanto se dice que la comunicación humana es **irreversible**.

Al mencionar su carácter de **predecible** se hace referencia a que siempre se sabe que una persona va a comunicarse de alguna manera para poder expresar sus deseos y necesidades como ya se ha mencionado con las características anteriores. El hombre tiene objetivos al comunicarse. El objetivo primario o fundamental es “ejercer control sobre su entorno para poder obtener algún beneficio físico, económico o social” (Myers y Myers, 1975 citado en McEntee, 2004). Este hecho hace que la comunicación sea predecible debido a

que sabemos que las personas no se comunican al azar; siempre tienen algún propósito, latente o manifiesto que se puede descubrir.

En cuanto a la característica referente a que la comunicación es **personal** se debe a que cada persona percibe e interpreta una situación de comunicación de acuerdo con sus propios intereses, creencias y valores socioculturales, es decir la comunicación es individual.

Se dice también que la comunicación es **continúa** porque no tiene principio ni fin en general, debido a que toda comunicación tiene historia y futuro, por dicha razón es continua.

La comunicación es **dinámica** ya que es un proceso y todo proceso es dinámico ya que ésta en constante movimiento y hay interacción y retroalimentación en todo momento.

La comunicación abarca **contenido y relaciones interpersonales** porque cada evento de comunicación ocurre frente al contenido de un mensaje y las relaciones interpersonales de las personas involucradas en el evento.

Además de las características y principios ya mencionados es importante destacar que el hombre se diferencia del resto de los seres vivos por su capacidad de comunicarse lo que le permite establecer contacto “racional” con el mundo que lo rodea, sea en el orden de la naturaleza o el de sus congéneres, por ello la comunicación es un **fenómeno esencialmente humano** esto se sostiene por que comunicar implica **significar**, es decir que tiene la capacidad de poder **representar simbólicamente**, cosas concretas y de poder transmitir ideas, intenciones o pensamientos.

Los hombres se comunican por medio de signos y/o símbolos que compuestos dan significados y este acto disolublemente esta ligado al proceso de pensamiento.

Por otro lado siendo la comunicación un fenómeno social resulta innegable su **carácter histórico** y la necesaria relación que guarda con los procesos culturales.

La cultura es la medida del desarrollo del hombre, ésta, es creada, recreada y transmitida a través de representaciones simbólicas que incluyen no solamente la utilización del lenguaje sino además como de todas aquellas formas significantes en que se manifiesta la conducta humana por lo que “una ciencia cultural de la comunicación ve la acción humana como un texto. La tarea del ser humano es hacer una lectura de dicho texto” (Carey, 1981, citado en Regalado, 2000).

Así mismo es importante aclarar que cuando se hace referencia a la comunicación como fenómeno social de ninguna manera se elude su **carácter individual** y su vínculo con las cualidades psicológicas particulares del individuo.

Otra característica de la comunicación aunada con las anteriores pero relacionada específicamente con su uso y funciones es su posibilidad de intercambio, esto es posible al establecerse relaciones mutuas a partir del constante ir y venir de mensajes, comprensibles a partir de un código (entendido como sistema de signos que significan algo para alguien). La idea de intercambio hace de la comunicación un instrumento fundamental en las relaciones humanas y a su vez determina el nivel de comunicabilidad y las formas y medios que adopta la comunicación en su evolución histórica.

1.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación como fenómeno social que es, se manifiesta en una gran variedad de tipos y formas que se transforman de acuerdo con el desarrollo de las sociedades influyendo a su vez en tal desarrollo.

A lo largo de su historia y desde su aparición, el hombre ha empleado una enorme cantidad de medios e instrumentos para comunicarse y ha establecido múltiples formas para relacionarse en procesos comunicativos, debido a ello resultaría prácticamente imposible presentar aquí todas las formas y tipos de comunicación creados para el hombre, por lo que propongo únicamente exponer una clasificación para cada caso basada dicha clasificación en la tipología de G. Maletzke (1976).

Para Maletzke (ídem) las comunicaciones pueden agruparse de acuerdo con: las características de los participantes; el uso de los medios y la naturaleza de los receptores.

- **Comunicación verbal:** Es aquella que utiliza palabras en la transmisión del mensaje, y es específica del ser humano. Puede producirse cara a cara o no, entre dos personas en minigrupos o macrogrupos mediante canales naturales o por canales artificiales. Cada canal empleado para establecer la comunicación lingüística influye socialmente de diverso modo sobre el receptor y aún sobre el emisor mismo (Monterrubio, Nicolas, Ramírez, 2003). Ejemplo, una conversación de pareja.
- **Comunicación no verbal:** Es aquella formada por el conjunto de gestos, posturas, vestido, etc., que acompañan a la comunicación verbal. Cuando se conocen los mecanismos de este tipo de comunicación, tenemos una idea más clara de si el contenido de la comunicación verbal es verdadero o no. Ejemplo, la mímica.

- **Comunicación Directa:** Es la comunicación que requiere de la presencia física de los interlocutores; también se conoce como comunicación “cara a cara” o “tete a tete”. Ésta comunicación es la más antigua de la humanidad, entre otras razones porque emplea en su proceso medios o canales naturales y no requiere necesariamente del uso de medios artificiales. En ésta comunicación la vista y el oído “son los sentidos que mejor permiten percibir los mensajes de los demás” y el lenguaje oral es el instrumento con el que se forman los mensajes. Ejemplo, una conversación entre dos amigas.
- **Comunicación Indirecta:** Tiene como principal característica el no requerir de la presencia física de los interlocutores. Surge como producto de la necesidad del hombre de vencer las barreras del espacio y del tiempo en su carrera por crear nuevas formas comunicativas. Primero fue la pintura que culminó con la escultura, hasta llegar a la invención de medios técnicos de compleja estructura, con los que se ha conseguido vencer el tiempo y el espacio. Se realiza necesariamente con el apoyo de medios o canales artificiales producto de la aplicación de la ciencia y la tecnología . Ejemplo, el periódico.
- **Comunicación Recíproca:** implica la posibilidad del diálogo entre los participantes, lo que significa su igual correspondencia. El carácter de ésta comunicación está ligado básicamente a la relación existente entre los interlocutores rompiendo con la relación artificial hecha entre emisores y receptores puesto que todos son emisores y receptores a la vez. La comunicación recíproca contiene la idea de conversación que a su vez incluye el diálogo e intercambio. La reciprocidad en la comunicación no es sinónimo de respuesta ya que éste proceso no tiene una dimensión mecanicista de estímulo-respuesta, debido a que la respuesta no implica diálogo necesariamente, sino asumir una conducta que refleje la recepción y aceptación del mensaje. Ejemplo, cualquier conversación.

- **Comunicación Unilateral:** Es de carácter unidireccional, es decir de un sólo lado, en una sola dirección. En este proceso es el emisor quién asume un papel activo, tocando al receptor sólo la tarea de recibir el mensaje. La comunicación unilateral corresponde de manera más estricta al concepto de información. Ejemplo, la televisión.
- **Comunicación Privada:** Si lo expresado se dirige a una persona determinada o a un número de personas definidas de manera inequívoca calificamos a ésta comunicación de privada, ya que se trata de un proceso dirigido a alguien en particular, en donde el emisor tiene conocimiento de quien o quienes serán sus receptores y viceversa. Ejemplo, una clase de Español.
- **Comunicación Pública:** Cuando la comunicación no ésta dirigida a una persona o grupo es decir que se dirige a todos y a nadie en particular, teniendo así como característica que el emisor no tenga el conocimiento con exactitud de las personas que componen a su auditorio. Ejemplo, una conferencia en un auditorio.

Los tipos de comunicación que se han presentado, no ocurren separadamente, sino que, como la ha explicado Maletzke (ídem), cada tipo de comunicación aparece necesariamente combinado con otros.

1.3 FORMAS DE COMUNICACIÓN

Después de ver la diversidad de los tipos de comunicación es pertinente mencionar la amplia gama de formas de comunicación que el hombre utiliza, para ello Regalado (2000) selecciono las más representativas en los procesos de comunicación para dar cuenta de su compleja e importante extensión.

- **Comunicación Intrapersonal:** Consiste en la realidad en el individuo, es la comunicación que se efectúa en o dentro del hombre. Cuando el hombre piensa, está efectuando una comunicación con él mismo, igual ocurre cuando habla en voz alta consigo mismo, tal es el caso de un monólogo. También cuando la persona sueña hay comunicación intrapersonal. Es la única forma de comunicación en la que el emisor y el receptor son la misma persona. Esta forma de comunicación constituye la base de las demás formas.
- **Comunicación Interpersonal:** Se caracteriza porque en ella participan al menos dos personas o un grupo muy reducido de ellas. Esta forma de comunicación es la más antigua (conjuntamente con la intrapersonal), que podemos imaginar que empleó el hombre y constituye la base de la vida social, además como señala Jean Cloutier (citado en Regalado, 2000) “la comunicación interpersonal es la más humanamente satisfactoria porque se centra en el intercambio y reciprocidad entre los interlocutores y los intercomunicadores”.
- **Comunicación Grupal:** El hombre por su naturaleza social se encuentra necesariamente integrado a grupos que pueden ser de distintos caracteres. Desde que nace es incorporado al grupo familiar y a lo largo de su vida participará en forma simultánea en gran variedad de grupos.

La comunicación grupal se realiza con el apoyo de procesos interpersonales en los que participa a diferentes niveles el conjunto grupal.

Esta comunicación se efectúa en presencia física de los participantes y puede ser de dos tipos:

-Intragrupal: Cuando se da en el interior del grupo, y por tanto el grupo se comunica consigo mismo. Esta comunicación ha cobrado gran importancia en los últimos años, sobre todo por su valioso papel en el

proceso de enseñanza – aprendizaje, y por sus buenos resultados en el tratamiento de enfermedades psicosociales; dando como resultado una gran variedad de trabajos de investigación en torno a dinámicas y técnicas grupales.

-Intergrupala: Ésta incluye a la anterior, pero se basa en la relación existente entre dos o más grupos. En ésta comunicación predominan las relaciones interpersonales.

- **Comunicación Colectiva:** Esta forma de comunicación suele confundirse con la masiva. No obstante algunas de las características que nos permiten diferenciarla de ella son:

-El auditorio (Publico Receptor): Mantiene ciertos intereses en común que le hacen participar voluntariamente en este proceso comunicativo, lo que lo hace realmente homogéneo.

-Comunicación Directa: En la que se encuentran físicamente presentes los participantes y se realiza en un local en el que se concentran. Por ejemplo una obra de teatro, una conferencia, audición musical, etc. En esta comunicación las relaciones interpersonales ocupan un lugar secundario.

- **Comunicación Masiva:** Esta forma de comunicación, producto del desarrollo capitalista, es la que mayormente se emplea en las sociedades contemporáneas. Algunas de sus características son:
 - a) No establece relación directa entre los participantes en el proceso, por lo que se hace necesario emplear medios de comunicación o canales artificiales.
 - b) Su auditorio no necesariamente mantiene intereses en común, siendo profundamente heterogéneo en todos los niveles.
 - c) En ésta comunicación resulta prácticamente inexistente la posibilidad de intercambio o conversación, por lo que se constituye como un proceso unilateral.
 - d) Es una comunicación pública porque está dirigida a todos y a nadie en particular.

- e) Excluye los procesos interpersonales entre emisores y receptores.
- f) Mantiene una relación estrecha con el control político y con el ciclo productivo a través de la propaganda y la publicidad.

1.4 DESARROLLO Y ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es una parte que acompaña al ser humano y difícilmente analizamos todo ello, todos nos comunicamos y damos por hecho que es algo que viene con nosotros sin embargo pocas veces nos detenemos a pensar como es que podemos hacerlo, ¿cuándo surgió? ¿de dónde viene? ¿por qué podemos comunicarnos?. Es por ello que considero importante que para poder partir hacia un análisis para mejorar esta habilidad es necesario conocer de manera básica como es que tenemos ésta maravillosa manera de transmitir, entender, conocer, aprender y convivir con el resto de nuestros semejantes.

Es un hecho inefable que es imposible citar de manera exacta cuándo y cómo surgió la comunicación ya que si bien podemos decir que el acto comunicativo surge con la vida misma, es imprescindible decir que la comunicación también asumió todas las formas posibles desde las más simples hasta las más complejas, es decir, desde la comunicación celular y vegetal, pasando por la comunicación animal, hasta los sofisticados medios masivos de comunicación humana como lo comenta González (1990).

Sin embargo pese a la dificultad de afinar de manera exacta cuándo surge la comunicación, sí es posible mencionar algunos datos históricos que nos permiten conocerla, comprenderla y admirarla.

Los antecedentes de la comunicación humana se remontan a nuestros primeros antepasados quienes, en su lucha por sobrevivir, se vieron en la necesidad de adoptar mecanismos para poder expresarse. Con base en lo

anterior podemos afirmar que los datos sobre el origen del hombre y la comunicación trascurren de manera paralela.

El ser humano es un producto más de un proceso evolutivo, que como todo proceso surge de manera lenta y paulatina. Por medio de estudios arqueológicos que menciona Jiménez (1995), se encuentra que en el periodo Paleolítico inferior (200 mil a 2150 mil años a.C.) nuestros antepasados comienzan a desarrollar una habilidad rudimentaria pero suficiente para comunicarse entre sí y poder dejar huella a su paso, aun que su desarrollo no fue muy colosal. Antes de pasar a un desarrollo significativo en la forma de comunicación surgió el hombre llamado de Java y el Euranthropus (González, 1900), pero fue hasta el hombre del Neolítico (6 mil a 3 mil a.C.) quien encontró determinadas formas para exteriorizar sus reacciones, utilizando la pintura y colorantes junto con expresiones guturales más elaboradas para afrontar sus necesidades cotidianas y comunicar sus experiencias. Finalmente se puede afirmar que en los 10 mil a los 3 mil años a.C., dentro del periodo neolítico (Jiménez, 1995); cuando termina el periodo glacial surge como parte de la evolución natural un nuevo hombre (Homo Sapiens) que inicia los mayores intentos de comunicación destinados a convertirse en la base definitiva para la evolución de la especie humana.

Pero alrededor de esta historia surge una interrogante ¿cómo fue ésta comunicación durante este periodo evolutivo?

Naturalmente al surgimiento del hombre estaba estrechamente ligado a la naturaleza y familiarizado con los elementos naturales que son: el agua, el fuego, la tierra, el viento, etc, que de alguna manera le comunicaban sentimientos de seguridad, miedo, poder, tranquilidad, prosperidad, etc. Conforme pasó el tiempo fue abandonando la cercanía, con la naturaleza y convirtiéndose en un ser cultural. Con ello transformo sus necesidades y su espacio físico estableciendo una diferencia cualitativa en relación con la vida de otras especies animales. En ese momento apareció la comunicación como parte de su naturaleza la cual surgió de manera rudimentaria y teniendo algunas similitudes a la de los animales pero cuando la brecha se abrió surgieron además de sonidos guturales, gestos y movimientos corporales,

sonidos articulados como el grito, el alarido y el silencio mismo. También surge en esta brecha las primeras manifestaciones del canto, danza, rito y tabúes y de acuerdo con Corral (2004) en esta etapa de la prehistoria, los sentimientos y las emociones estaban por encima del razonamiento y del análisis. Eran percibidos por los sentidos externos, principalmente por la vista y el oído.

La evolución muestra que la comunicación también se desarrolla y se encuentra presente posteriormente en el atuendo, el peinado, el tocado, los adornos, tatuajes, de hombres y mujeres que surgen como primeras manifestaciones artísticas que tratan de comunicar al otro algo de sí mismo. Estas manifestaciones comienzan a marcar tanto al individuo como al grupo. Gradualmente el gesto, la mímica, el canto, la danza, el rito, etc, comienzan a tomar fuerza de la voz y de los sonidos articulados hasta que nace *la palabra*, la cual significó un gran salto cualitativo al proceso de evolución, aquí da comienzo a una perfección en la estructura anatómica de la especie humana, ya que la laringe registró un descenso y el esófago se separó de la tráquea con lo que mejoró la fonación.

Desde el punto de vista del sonido producido por el hombre, para comunicarse, se han formulado cuatro agrupaciones de hipótesis según Flores y Orozco (1993) las cuales respectivamente refieren a:

1. al sonido asociado que tiene cada objeto del mundo sensible,
2. a la reproducción de los sonidos animales,
3. a la expresión de sonidos instintivamente y
4. a la emisión como resultado de la posición de la lengua, con motivo de los gestos que suceden a cualquier estímulo.

Claro está que puede ser alguna de estas suposiciones la que dio origen al sonido articulado o todas dando como resultado una forma de comunicación más avanzada, pero Berlo (2000) desprende los siguientes enunciados para tratar de comprenderlo:

- El lenguaje es un conjunto de símbolos significantes (vocabulario)

- Más los métodos significativos para su combinación (sintaxis)
- Dichos símbolos fueron escogidos al azar en virtud de los principios de interpretación, respuesta y recompensa que norman todo aprendizaje.

Con ello se denota que el hombre creó su lenguaje para comunicarse gradualmente, para expresar su significado, adaptarlo a los demás y obtener que otros tuvieran iguales significados y pudieran externar respuestas.

Lo cierto es que el hombre, capaz de emitir sonidos, del proceso de guturación inicial debió pasar a unirlos, componiendo fonemas y alcanzó la expresión del pensamiento, sentimientos, acciones y deseos, con lo cual comienza la historia de la comunicación en sus verdaderas dimensiones.

Partiendo de éste gran salto en el proceso de la comunicación, es imprescindible mencionar que el lenguaje no verbal no se quedó atrás, ya que junto con la parte verbal evolucionó esta forma de comunicación dándose apoyo mutuo y utilizándose como recurso, canal o medio. Conforme se desarrolla la parte no verbal surge el *teatro* como ejemplo de su importante participación en dicho proceso.

Pero además de estas formas de comunicación el ser humano experimenta la necesidad de trascenderse a sí mismo y buscó romper las barreras del tiempo y el espacio. Empieza a reflejar y desear perpetuar aspectos de su vida cotidiana por medio de *dibujos* hechos en las paredes de las cuevas, dónde realiza representaciones de actividades diarias como: la caza, la pesca y la agricultura.

Comenta Fournier (2002), que en el periodo Eolítico, el hombre descubre ciertas plantas que poseen colorantes y con ellas el ser humano le da vida a sus dibujos iluminándolos, así cada color sería el símbolo de un determinado sentimiento. Además en el periodo Paleolítico se desarrolló un poco más éste tipo de comunicación rudimentaria, pero suficiente para poder expresar la diversa gama de sentimientos básicos como: la alegría, la tristeza, el enojo, etc.

Se puede decir que las pinturas rupestres fueron las primeras formas prehistóricas de la escritura, sin embargo conforme pasa el tiempo y se

complejizó éste aspecto surge la *escritura cuneiforme* que apareció, en tabletas de barro de los siglos XIV y XV a.C. el cuál era un sistema logosilábico de dibujos simples, que representaban ideas o sonidos. Cada signo representaba sílabas o palabras completas. Posteriormente nacen los *pictogramas* que eran la representación o dibujos de objetos, cada palabra se representa con el dibujo del objeto sin que haya una relación directa entre el lenguaje y el objeto. Un paso adelante lo constituyó la aparición de los *ideogramas* con la representación ya no de los objetos directamente sino de una de sus características. Se pasó con ello a la adopción de signos más simples y convencionales para determinado grupo, estos signos representaban ideas. (Corral, 2004). También surgieron los llamados *fonogramas*, *rebus* o *semafonogramas* como también se les conoce los cuales de acuerdo con Moreno y López (1962) son primitivos signos pictográficos empleados según su sonido; llenaban la función de silabarios y pueden definirse como una oración o palabra elaborada con base en dibujos de los que sólo se toma en cuenta el sonido, es decir que son símbolos gráficos que representan sonidos.

Y finalmente los *jeroglíficos* egipcios mezclaban dibujos, ideas y palabras cuya pronunciación era con base en símbolos o figuras, pero esta forma de comunicación no tenía el acceso a toda la población sino aun grupo selecto de personas que fueran sacerdotes, escribas, o gente iniciada.

La necesidad del hombre por avanzar y crear mejores formas de comunicación lo llevaron a sentir que las formas antes mencionadas de comunicación eran ya insuficientes para poder expresar un cúmulo de ideas y sentimientos, es por ello que requieren una mayor flexibilidad de los signos para facilitar sus necesidades. Es por esta razón que consideran necesario utilizar una forma de combinar signos de manera ilimitada y es así como se da origen al *alfabeto*. En él, cada sonido tiene su propio símbolo y logra realizar diversas combinaciones. Este alfabeto inició con el sistema de izquierda a derecha, después siguió el sistema de derecha a izquierda pero finalmente en la mayoría de las escrituras del mundo se utiliza el sistema de izquierda derecha. Para definir donde surgió exactamente el alfabeto también hay desacuerdos debido a que diferentes culturas se disputan por ser los creadores, sin embargo a los Fenicios son a los que se les da el crédito y de ahí deriva el nombre de alfabeto. Los fenicios de

acuerdo a lo mencionado por Jiménez (1995), en su mayoría se dedicaban al comercio y tenían necesidad de llevar sus anotaciones sobre productos de compra-venta con mucha precisión. Esto los llevó a simplificar cada vez más la forma de escribir, hasta que llegaron a formar un alfabeto con 22 signos, cada uno de los cuales representaba un sonido. La escritura alfabética era más simple que la cuneiforme o que los jeroglíficos y su manejo es mucho más cómodo. La escritura fonética, que representa sonidos surge en el año 2000 a.C. y fue la base de la alfabeto griego, del cual derivan casi todos los abecedarios que se usan actualmente.

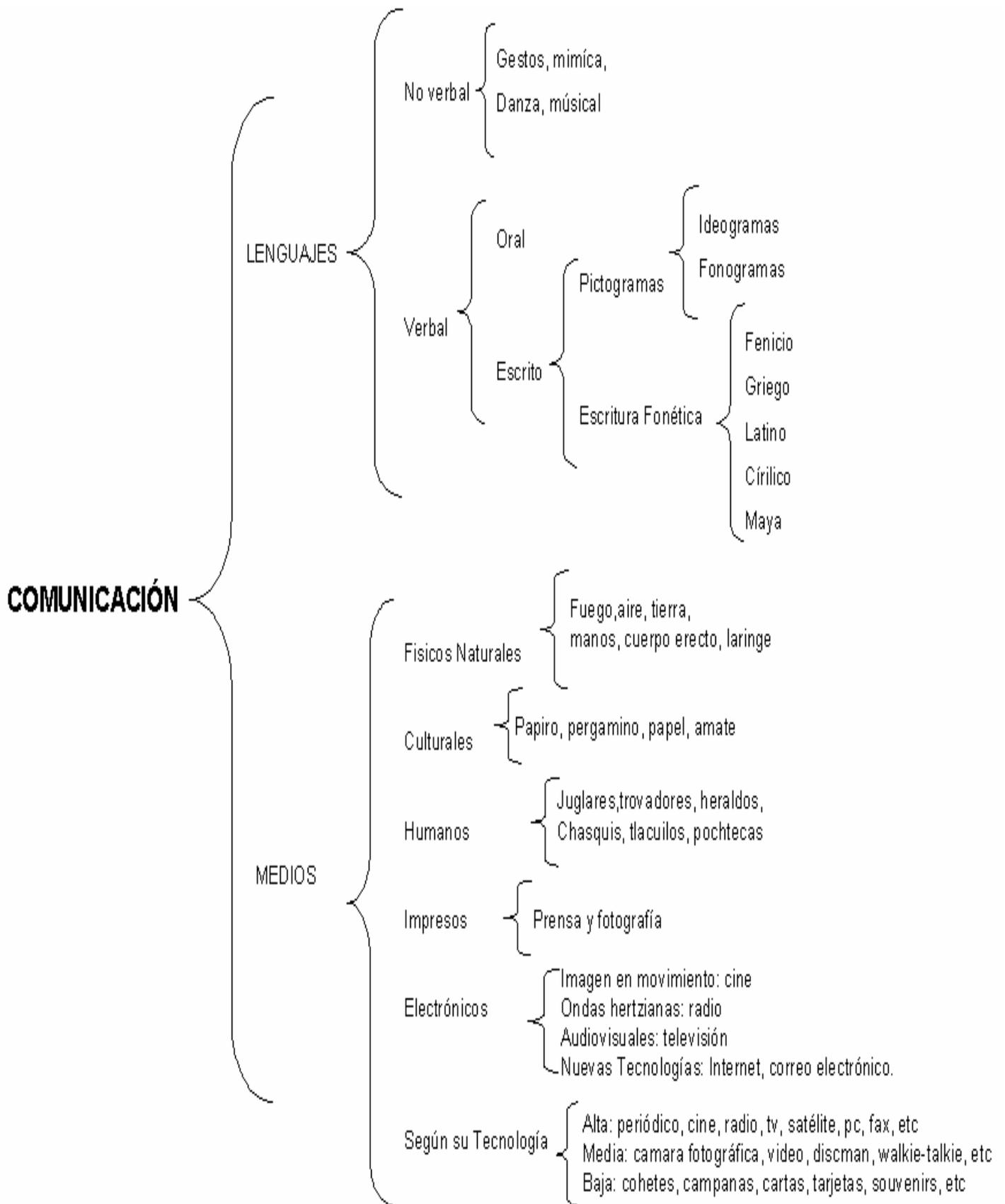
Con el surgimiento de la escritura es importante mencionar que los medios o soportes físicos son parte importante de la historia de la comunicación ya que esto también forma parte de la evolución del hombre. La necesidad promueve el ingenio y la creatividad. Desde la antigüedad el ser humano requería recursos físicos más maleables para transmitir sus mensajes y comunicarse a través del tiempo, y con ello llegamos a los primeros medios de difusión como son: el papiro, el pergamino, el papel y el amate. Dentro de las formas de perpetuar la información y comunicarse con sus contemporáneos, el ser humano también recurrió a soportes físicos humanos ya que cada sociedad o grupo de individuos han tenido sus portadores de mensajes y en éste sentido, sus comunicadores son los que transmiten parte de la historia de manera verbal. Cabe mencionar entre ellos a los, juglares, trovadores, pregoneros, mensajeros, heraldos, tlacuilos, pochtecas, chasquis entre otros (Corral, 2004), los cuales tuvieron la tarea de transmitir, información de boca a boca.

La segunda gran invención de acuerdo con Corral (ídem) que revolucionó el campo de la comunicación fue la *Imprenta* la cual fue inventada por Johannes Gutenberg en Maguncia, Alemania en 1440. Este gran avance tecnológico surge en el Renacimiento que significa (volver a nacer), (Jiménez, 1995) ya que se consolida la ciencia, el arte y la cultura en general. Se logra un perfeccionamiento que promueve la comunicación con la publicación de varios ejemplares a la vez de un mismo texto. Con ello se introdujo la cultura del libro con soporte del papel. El primer libro editado fue la Biblia.

A partir de la imprenta surgen una serie de inventos que permiten diversas formas de comunicación como es el caso de la fotografía, los medios electrónicos como el telégrafo, teléfono, cine, radio, televisión, etc.

Pero en la actualidad la evolución humana y de comunicación se ha ampliado del tal manera que ha surgido una nueva revolución tecnológica por medio de satélite, lo cual aumenta la gama posibilidades de comunicación a distancia. Como ejemplo de esta tecnología está el Internet , la telefonía celular, etc., que se han acelerado en los últimos años.

A manera de resumen se muestra en el siguiente cuadro sinóptico proporcionado por Corral (2004) donde se muestra la evolución de la comunicación.



Después de haber dado un breve recorrido a través de la historia y darnos cuenta de lo increíble que es el ser humano y de su evolución, Corral (2004) concluye por medio de las siguientes afirmaciones cómo surge el proceso de comunicación:

1. La comunicación aparece *con* la historia, en tanto parte de la naturaleza humana y se va desarrollando al parejo del proceso de *hominización*.
2. Los medios aparecen *en* la historia, en tanto la expresión de la cultura humana acompaña al proceso de *humanización*.

De manera general por medio de esta idea panorámica del desarrollo del hombre y de la comunicación podemos permitirnos una valoración del ingenio colosal y la creatividad del ser humano y no podemos hacer otra cosa que admirarla.

1.5 LA IMPORTANTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Después de que se ha realizado un breve recorrido por el surgimiento de la comunicación es sin duda imposible no preguntar ¿para qué estudiarla y conocerla? la respuesta de ello es muy amplia ya que de acuerdo con lo que se mencionó anteriormente la comunicación ha ido de la mano con el desarrollo del hombre y su utilidad puede ser tan amplia como el hombre mismo.

Se reviso que la comunicación se encuentra presente en la vida diaria de manera que no se puede hacerla aun lado ni olvidarla ya que es una herramienta básica que permite desarrollarnos y es así, como encuentro que es una necesidad primordial estudiarla y conocerla para poder mejorarla y utilizarla para benéficos fines a nuestro favor, debido a que entre los diversos problemas que existen, una de las causas y a la vez, efecto de diversas crisis, es la falta de comunicación.

Para poder entender y comprender por qué es tan importante su causa y efecto se debe partir de donde surgió y es del hombre de donde nace la comunicación, por ello debemos de entender a manera general ¿qué es el hombre? para descubrir cómo se constituye la comunicación.

Esta pregunta ha de indagar, sobre ¿qué es el hombre?, a diferencia de otros entes, ha sido una pregunta tan antigua que desde los sofistas hasta los pensadores contemporáneos han tratado de despejar dicha incógnita dando, a través del tiempo, múltiples respuestas como las que menciona Flores y Orozco (1993) que han sido si no las únicas, sí las más destacables ya que pasan de lo cósmico, a lo teológico, histórico y social:

- Sucesivamente, hemos sido medida de todas las cosas (Pitágoras)
- Conciencia del universo y ser social (*zoon politikon* en Aristóteles)
- Ser superior a imagen y semejanza del creador (cristianismo)
- Dualidad del cuerpo y el alma (San Agustín)
- Refugio divino (Santo Tomás y parte del medievo)
- Un ser sin morada, a la intemperie del infinito, de cuya grandeza surge nuestra miseria (Pascal)
- Somos sustancia cuya esencia es solamente pensar, y percibir la existencia en una existencia que es la mía (Descartes)
- Participamos en lo finito y también en lo infinito por el hecho de poder saber y ser capaces, racionalmente, de determinarnos así mismos (Kant)
- El hombre pensante no es más que el principio en que la razón del mundo, por encima de la persona y de la sociedad, llega a su autoconciencia plena y a su propia consumación (Hegel)
- El hombre individual en sí no tiene la esencia del hombre, como ser moral ni como ser pensante. El ser hombre se halla sólo en la comunidad, en la unidad del hombre con el hombre, una unidad que se apoya, únicamente, en la realidad de la diferencia entre <yo> y <tú> (Feuerbach).

Con éste resumido recorrido por el concepto de hombre llegamos a que de acuerdo con Flores y Orozco (ídem), el hecho fundamental de la existencia humana sólo se concibe en la medida en que el sujeto entra en relaciones vivas con otros individuos; es el hombre con el hombre; un ser que busca a otro ser para comunicarse con él en una esfera que excede el ámbito particular de ambos. Es decir la conciencia del <yo> y el >tu> sólo es posible en el recinto del ser humano; se manifiesta tanto en el entendimiento con la mirada que cruzan desconocidos al compartir una misma experiencia, como en el diálogo o la sensibilidad que en silencio vincula a quienes juntos aprecian una obra de valor estético, por ejemplo.

En éste sentido la sociedad no existe sin el hombre; pero a la vez, sin sociedad, el hombre no podría siquiera sobrevivir. El hombre por tanto es un ser social.

En síntesis el hombre, la sociedad, el progreso son conceptos que recíprocamente se convalidan en una proximidad indisoluble, pero la interacción, la fuerza que pone en movimiento esos procesos, a partir del hecho fundamental de la existencia, *es la comunicación*.

Para Pardinás (1978) todo evento en que intervienen seres humanos es un evento de comunicación social.

Y es por ello que llegamos a otro concepto que al igual que el de hombre, es importante para encontrar la respuesta ¿cuál es la importancia de la comunicación? y este concepto al cual me refiero es “cultura” .

Siguiendo con la concepción de Pardinás (ídem) la cultura desde el punto de vista de la comunicación es: un hecho de comunicación social y uno de los aglutinantes más importantes de los grupos humanos en todos los ámbitos del mundo.

La forma de vivir de los diferentes grupos que existen en el mundo, llámese, comunidad, ciudad, país, religión, etc., dependen de enseñanzas culturales; por ejemplo: la forma de vestir, caminar, arreglo personal, etc, son resultados de enseñanzas transmitidas dentro de diversos grupos humanos. Con esto se

pretende señalar que las relaciones sociales (relaciones entre seres humanos), como los hechos culturales (la conformación de los modos de proceder o conductas que cada grupo prefiere), son resultado de la comunicación social.

Todos influimos y somos influidos de alguna manera través de la comunicación. La comunicación no es innata forma parte de un proceso el cual explicare más adelante, sin embargo es un aprendizaje social el que permite la relación con el otro y nos auxilia en la adaptación a nuestro ambiente.

La importancia de la comunicación es vital para el desarrollo del hombre, y es preciso estudiarla para entenderla y mejorarla. La explicación y predicción tanto de conflictos como de éxitos del hombre y por ende de la cultura son originados por la experiencia, o falta de comunicación social.

El estudio de la comunicación, así como su comprensión nos llevará a un análisis conciente de éste, el cual tiene como resultado una comunicación eficaz, que nos permitirá disipar conflictos, personales, de familia, de generaciones, de gobiernos, etc, logrando un entendimiento más adecuado para dar fin a conflictos de diversos niveles. Además de que a manera personal nos enriquecería el manejo adecuado de la comunicación.

1.5.1 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN ESTUDIANTES Y PROFESIONISTAS

Continuando con lo anterior, es en este sentido que el presente trabajo está encaminado a mejorar las condiciones personales por medio de un mejor desarrollo de las habilidades sociales que se ven implicadas en el desempeño educativo, el cual repercute directamente en el trabajo como futuros profesionistas y también se lleva de la mano con una buena comunicación en el ámbito personal.

De acuerdo con Flores y Orozco (1993) para el estudiante o el profesional, la habilidad de comunicar lo que ha aprendido es de extrema importancia. No

basta atesorar un caudal de conocimientos y reflexiones, si somos incapaces de enriquecer con ellos a otros semejantes o desempeñar adecuadamente nuestra profesión.

Por otro lado quien busca trabajo y no puede establecer la comunicación que describa su formación, sus capacidades y mostrar sus objetivos convenientemente es muy probable que se vea obligado a tocar muchas puertas, antes de encontrar colocación.

Es entonces con todo lo anterior que surge la pregunta ¿por qué no todos contamos con las habilidades adecuadas de comunicación para tener éxito escolar y laboralmente?

Antes que nada para poder ir respondiendo dicha cuestión se debe mencionar que es innegable que las personas no construyen el conocimiento de manera solitaria, sino a través de la mediación de otros y en un momento y contexto cultural en particular.

La principal fuente de mediación es la familia y para poder entender como se da dicha mediación es necesario entender de manera práctica como surge el aprendizaje ya que es de ésta manera de cómo el ser humano logra comunicarse.

De acuerdo con Rodríguez y Austría (1993), el aprender es un proceso de toda la vida, que va desde el nacimiento, hasta la muerte. El aprendizaje surge principalmente a través de modelos, los cuales tratan de enseñar todo lo que este a su alcance, estos modelos principalmente son los padres y los hermanos, sin embargo los conocimientos que transmiten en ocasiones no son los más adecuados o los más exitosos, puesto que sus propios recursos son limitados, debido a la forma de aprendizaje que tuvieron. Es por ello que desde las primeras etapas de la vida, existen déficit en el conocimiento y en las habilidades de cada persona, las cuales se ven reflejadas posteriormente en sus actividades diarias como, las escolares y laborales.

La institución educativa, es otra de las intermediarias que realizan dicha mediación, realizando gran parte del proceso de enseñanza–aprendizaje del

conocimiento humano, de manera más organizada y sistemática. Dentro de esta institución el ser humano aprende del docente y de sus compañeros de aula.

De acuerdo con Sacristán, 1988; Rodrigo, Rodríguez y Marrero, 1993 (citados en Díaz y Hernández, 1997), el principal mediador entre el alumno y la cultura es el profesor y a través del nivel cultural de él, así como el contenido que asigna el currículum o plan de estudios que proporciona la institución y la forma de transmitir el conocimiento, es decir la forma de aprendizaje que se imparte, es lo que finalmente ocasiona que existan sesgos en la educación, tanto de aspectos teóricos y prácticos, donde también se ven involucradas las habilidades de comunicación.

La selección del currículum no es un mero problema de interpretaciones pedagógicas, sino también de sesgos en sus propios contenidos y significados, que desde un punto de vista social, no son totalmente adecuados, por la falta de contenido, precisión y forma de transmitirlo o enseñarlo.

Por otro lado es importante entender cómo los docentes o profesores median el conocimiento que los alumnos adquieren en las instituciones escolares, para poder comprender por que se difiere lo que se aprende, las actitudes hacia lo aprendido y hasta la misma distribución social. (ídem).

Para poder enseñar en opinión de Maruny (1989, citados en Díaz y Hernández, 1997) no sólo es proporcionar información, sino ayudar a aprender, y para ello el docente en el campo de la educación escolarizada, debiese tener un conocimiento de sus alumnos, conociendo sus ideas, lo que son capaces de aprender en un momento determinado, su estilo de aprendizaje, los motivos que los animan o desalientan, sus hábitos de trabajo, las actitudes y valores que manifiestan frente al estudio concreto de cada tema, etc., si embargo esto no siempre es así.

Además de lo anterior es frecuente encontrar que las instituciones escolares desde nivel básico, los tipos y situaciones de aprendizaje escolar que se

realizan son de manera repetitiva y no significativa, lo que si bien es necesario en una fase inicial, no es del todo lo más viable para tener un aprendizaje óptimo, y es así como se comienza el sesgo educativo, en diversas áreas y entre ellas, los aspectos comunicativos.

Dentro de las características que menciona Díaz y Herrera (1997) como aprendizaje repetitivo es que éste consta de asociaciones arbitrarias, es decir al pie de la letra, el alumno manifiesta una actitud de memorizar la información, se establece una relación arbitraria con la estructura cognoscitiva, y éste aprendizaje se convierte en una educación mecánica, lo cual repercute en el entrenamiento y aprendizaje para diversas habilidades sociales, que requieren un mayor desarrollo cognoscitivo.

No podemos olvidar que la comunicación se abre como una puerta para mejorar muchas de las inflexiones humanas pero ¿cómo es que se puede lograr mejorar esta habilidad?, ya que si bien se ha mencionado que existen evidentes sesgos educativos que impiden un óptimo desarrollo.

Creo que la base de cualquier formación está en la educación y en quien tiene la tarea de formar a los hombres del mañana. La responsabilidad de esta formación se encuentra una parte en la educación escolar y la otra en la familia; pero si bien estas habilidades de comunicación no las tenemos muy bien definidas ni las ponemos en práctica ¿cómo conocerlas y cómo mejorarlas?

Para poder tener acceso a una buena comunicación creo que la clave se encuentra en la educación escolarizada ya que actualmente la mayoría de la población mexicana tiene acceso de manera mínima a la educación básica y es aquí donde surge un ciclo en la formación de dicha habilidad, sin embargo esto es un ciclo puesto que los profesionistas que se encargan de educar a nuestros pequeños son los primeros que deben lograr mejorar su comunicación para transmitirlo de generación en generación ¿entonces de donde debemos partir para mejorar la comunicación?.

Creo que el punto de partida es de los profesionistas que son los que darán servicio a la comunidad y de alguna manera formarán a las generaciones venideras y orientarán a las actuales. Es por ello que me parece que aquí es donde debemos propiciar el desarrollo de habilidades comunicativas.

Dentro de los analistas de la educación y la comunicación Huergo (2001) señala que América Latina es la zona del mundo con mayor porcentaje de fracaso escolar. A ello se le puede agregar el deterioro de la calidad de enseñanza en cada región, que se pone de manifiesto en la deserción, la baja calidad en la enseñanza, desaliento por parte de los docentes, escasez de recursos, falta de actualización de tecnología, todo ello relacionado con problemas de comunicación primeramente ya que si bien hay otros factores que involucran esta baja calidad, una parte de ello lo podría resolver la comunicación.

Este autor recopila las voces de algunos comunicadores que piensan que la mayor dificultad a superar no radica en introducir el tema de comunicación en los espacios educativos, sino comprender a los mismos desde una perspectiva comunicacional, de reconocer las relaciones de comunicación que se constituyen en los procesos de enseñanza–aprendizaje y de generar una propuesta pedagógica y metodológica adecuada. En otras palabras, sin abandonar el campo de la disciplina propio, debemos ocuparnos cada día más por una pedagogía de la comunicación que asuma el carácter educativo de su propia práctica. Por lo tanto es en la práctica donde debe verse remunerado el impacto de una adecuada comunicación.

Es así como encontramos cuál es la importancia de la comunicación, basado en lo importante que es para el ser humano, debido a que es parte de el y se convierte en una necesidad.

También es importante decir que la relación entre comunicación y educación es fundamental para poder mejorarla porque es desde allí donde se podrán hacer aportes que validen socialmente sus saberes en función de las demandas que hoy se requieren.

1.6 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA COMUNICACIÓN

Para poder continuar entendiendo el fenómeno de la comunicación es necesario aterrizarlo y entenderlo desde una perspectiva teórica. Existen distintos modelos teóricos que dan un fundamento a lo que ocurre con la comunicación; García y Vicén (1994) realizan un trabajo de compilación acerca de los fundamentos de la comunicación humana y los modelos que citan son los más empleados por las corrientes teóricas más destacadas, que han tenido aplicación en la comunicación, dichos modelos logran establecer las relaciones internas entre la teoría, metodología y técnica.

De acuerdo con Arias y colaboradores (1982, citado en García y Vicén, 1994) los modelos se dividen de acuerdo a:

1. *La aplicación y al estudio de sistemas de comunicación particulares*

- **Behavioristas y**
- **Funcionalistas**

Estos dos modelos parten del interés por el estudio de los efectos de las comunicaciones sociales o de masas. Su investigación en el ámbito de la comunicación se basa sobre la determinación de los factores de persuasión que inducen comportamientos deseados, sin consideración de las interacciones del comunicador o la fuente principalmente. El fin de estos estudios es el interés por la influencia efectiva sobre el pensamiento y el comportamiento a corto plazo.

2. *El análisis de la comunicación como un sistema general*

Los modelos que pertenecen a este rubro establecen condiciones para la constitución de una ciencia de la comunicación humana, y tienen como característica un mayor grado de formalización. Los modelos son los siguientes:

- **Estructuralistas**, se sirven de la formalización lógico-matemática, poseen un alto grado de abstracción e intentan identificar lo

común de otros modelos más sencillos que se obtienen de realidades distintas.

- **Matemático-informales**, se generan en la teoría matemática de la comunicación o teoría de la información. Sus análisis se centran en las condiciones físicas de la transmisión de señales que aseguren un alto rendimiento informativo.
- **Dialécticos**, se remiten a la particular lógica del análisis dialéctico a partir del pretende posibilitarse no sólo el estudio de los sistemas de comunicación, sino también el cambio acontecido de los sistemas.
- **Sistémicos**, se basan en la formalización propia del análisis de sistemas. Aunque su pretensión teórica sería dar cuanta de toda clase de sistemas, sus autores realizan las aplicaciones en el ámbito de la pragmática de la comunicación humana y refiriéndose a la comunicación interpersonal.

Todos los modelos citados tienen ciertas restricciones, aunque resultan enriquecedores para la constitución de la ciencia de la comunicación. A pesar de que lo más frecuente es un uso instrumental, los modelos permiten propiciar una ciencia de la comunicación que ofrezca principios teóricos-metodológicos considerados desde un punto de vista científico.

Con lo antes mencionado es preciso asentar desde que modelo teórico parte el presente trabajo. Después de analizar el enfoque y base de cada modelo e interés por explicar el proceso comunicativo, desde mi particular punto de vista me parece que el que mejor sustenta y abarca de manera más amplia el fenómeno, es el modelo sistémico, ya que engloba al fenómeno desde una parte práctica y más relacionada con el aspecto interpersonal que es el objeto de estudio de ésta investigación.

El modelo sistémico considera al individuo no sólo en su subjetividad, sino también en función de sus interacciones y sus relaciones con los demás. Es decir, entiende que el comportamiento de un individuo no se da aisladamente, sino que tiene sentido dentro de un contexto en el que siempre está en contacto con algo o alguien (Monterrubio, Nicolas y Ramírez, 2003).

Así, vemos cómo la epistemología sistémica pasa de una visión lineal a una circular que permite no sólo colocar alguna problemática en el contexto dentro del que se manifiesta, sino, además permite analizar cómo la persona y el resto de los miembros que la rodean participan de manera activa en cada suceso que lo circunscribe.

El modelo sistémico se basan en diferentes teorías y lecturas epistemológicas.

Este modelo es un campo de conocimiento del que ha surgido una práctica profesional, que aplica principios y procedimientos proporcionados por otras disciplinas. El modelo sistémico aplica principios y procedimientos surgidos de muy diversos campos, sin embargo las que más directamente influyeron en su nacimiento de acuerdo con Kuhn (1978) fueron:

- Teoría General de los Sistemas
- La Cibernética
- Conceptos Evolutivos
- Teoría de la Comunicación
- Las Neuro Ciencias
- La Ciencia Cognitiva

Estas disciplinas son lo que Kuhn (ídem) denomina nuevo paradigma.

A continuación desarrollaré algunas definiciones de conceptos básicos provenientes de la teoría general de los sistemas y conceptos comunicacionales que están estrechamente ligadas y nos permiten entender la comunicación de manera más amplia y desde mi punto de vista más completa.

1.6.1 CONCEPTOS DE LA TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Uno de los pioneros en la formación de esta teoría es Von Bertalanffy (1986) el cual define esta teoría como el conjunto de disciplinas que tratan de las propiedades y leyes generales de los sistemas. Esta teoría trata de explicar los

principios aplicables a los sistemas en general, sin importar la naturaleza de éstos, de sus componentes y de las relaciones o fuerzas entre ellas.

En relación con la teoría general de los sistemas utilizada como medio para transferir los principios de unos campos a otros Bertalanffy (ídem) señala que: la existencia de leyes de análoga estructura en diferentes campos permite el empleo de modelos más sencillos o mejor conocidos, para fenómenos más complicados y menos tratables. De esta manera la teoría general de los sistemas tiene que ser, metodológicamente, un importante medio para controlar y estimular la transferencia de principios de uno a otro campo.

Los principales conceptos de la teoría de los sistemas son los siguientes:

- **Un sistema:** es un conjunto de objetos así como de relaciones entre los objetos y entre sus atributos, en los que los objetos son los componentes o partes del sistema, los atributos son las propiedades de los objetos y las relaciones mantienen unido al sistema. (Hall y Fagen, 1956 citado en Watzlawick, Beavin, y Jackson, 1993). Hay miles de ejemplos de sistemas en la naturaleza, desde una célula hasta una galaxia. Entre ellos, la familia.
- **Un sistema es cerrado:** cuando no intercambia materia, energía y/o información con su entorno. Existen pocos ejemplos de sistemas cerrados en la naturaleza, dado que la mayoría están en interacción dinámica con su entorno. pero un ejemplo puede ser una reacción química en un tubo de ensayo herméticamente sellado sería un caso de sistema (relativamente) cerrado.
- **Un sistema es abierto:** cuando intercambia materia, energía y/o información con su entorno. Por lo tanto, un sistema abierto es modificado por su medio y al mismo tiempo lo transforma. Por ejemplo: todos los seres vivos (y agregados de ellos) son sistemas abiertos ya que las organizaciones celulares intercambian energía, materia e información con su entorno.

Por todo lo anterior se puede apuntar que la comunicación puede ser definida como un sistema abierto de interacciones, lo que significa que lo que ocurre entre los interactuantes se inscribe siempre en un contexto. Con ello llegamos entonces a los presupuestos que son propiedades básicas de los sistemas abiertos y nos brindan parte del análisis de la interacción.

De acuerdo con Watzlawick, Beavin, y Jackson (1993), estas propiedades son las siguientes:

- **Totalidad:** Cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total. Esto es, un sistema se comporta no sólo como un simple compuesto de elementos independientes, sino como un todo inseparable y coherente. Un sistema de comunicación forma un todo; es decir la conducta de cada miembro del sistema depende de la conducta del resto de los miembros, al tiempo que influye en la conducta de los demás.
- **Retroalimentación:** también llamada circularidad, constituye el modelo causal adecuado para una teoría de los sistemas interaccionales. Cada mensaje provoca un nuevo mensaje. La interacción es un sistema circular, distinto del unilateral, de manera que los mensajes intercambiados tienen recíprocas respuestas. Son los principios de la cibernética en el concepto de retroalimentación o <feed-back>
- **Equifinalidad:** En un sistema circular y automodificador, los resultados, en el sentido de alteración del estado al cabo de un período de tiempo, no están determinados tanto por las condiciones iniciales del sistema. En términos, más simples este principio de equifinalidad significa que idénticos resultados pueden tener orígenes distintos, porque lo decisivo es la naturaleza de la organización. En este caso, no sólo condiciones iniciales distintas pueden llevar al mismo resultado final, sino que diferentes resultados pueden ser producidos por las mismas causas.

1.6.2 CONCEPTOS COMUNICACIONALES

De acuerdo con García y Vicén (1994) la perspectiva de la teoría de la comunicación se representa con el modelo sistemático de la escuela de Palo Alto¹, partiendo básicamente en la subdivisión en tres áreas:

- Sintáctica: que estudia como se relacionan los signos entre sí,
- Semántica: estudia como los signos se relacionan con las cosas.
- Pragmática: estudia cómo se relacionan con la gente.

La escuela de Palo Alto menciona que si bien existen estas divisiones no son independientes, ya que el marco de su estudio afecta la conducta. Ellos consideran los términos comunicación y conducta como sinónimos porque desde la perspectiva de la pragmática toda conducta es comunicación y toda comunicación, incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales, es conductual.

El estudio de la pragmática de la comunicación humana conduce a plantear los axiomas propuestos por Watzlawick, Beavin, y Jackson, (1993), en su libro llamado Teoría de la Comunicación Humana.

Estos axiomas pragmáticos son los siguientes:

- **La imposibilidad de no comunicar**: este axioma hace referencia a que hay una propiedad de la conducta que no podría ser más básica por lo cual suele pasársela por alto; no hay nada que sea contrario de conducta. En otras palabras, no hay no conducta, o para expresarlo de modo más simple, es imposible no comportarse. Ahora bien si se acepta que toda conducta en una situación de interacción² tiene un valor de

¹ En enero de 1967 Richard Fisch, propuso a Jackson la creación de un proyecto para desarrollar un modelo de terapia breve. Ese proyecto dio origen al Brief Therapy Center, al que se sumaron Watzlawick, Weakland y Art Bodin. Este grupo desarrolló lo que hoy se conoce en el mundo entero como el **Modelo de Palo Alto**, generando un cambio radical en la psicoterapia, al desarrollar un modelo breve, simple, efectivo y eficaz para ayudar a la gente a producir un cambio. (www.geocities.com/cazabat/palto.html, 2004).

² Incluso esto hace referencia a cuando se esta solo, ya que aún en soledad es posible sostener diálogos de fantasía ya sea con nosotros mismos (comunicación Interpersonal) o con un a persona o ser imaginario. Independientemente de que esta comunicación sea interna o no.

mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar. Actividad o inactividad palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican. Tampoco se puede decir que la comunicación, solo tiene lugar cuando es intencional, consciente o eficaz. Por todo ello se dice que desde el silencio, el retraimiento, la inmovilidad (silencio postural) o cualquier forma de negación constituye en sí mismo una comunicación, por tanto es imposible no emitir algún tipo de respuesta ante cualquier mensaje.

- **Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación:** Toda comunicación implica un compromiso y, por ende define la relación. Una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas. Siguiendo a Bateson (1951, citado en Watzlawick, Beavin, y Jackson, 1993), estas dos operaciones se conocen como los aspectos “referenciales” y “conativos”, de toda comunicación. El aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y por lo tanto, en última instancia, a la relación entre los comunicantes. Finalmente se puede decir que toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es por ello, una metacomunicación. Esta última es entendida como intercambios de la comunicación misma.
- **La puntuación de las secuencia de hechos:** Se refiere a la interacción -intercambio de mensajes- entre comunicantes. El concepto de puntuación (interrupción) dentro del contexto de los fenómenos de comunicación, se debe a Bateson y Jackson en 1964 (citado en Watzlawick, Beavin, y Jackson, 1993 y Heinemann, 1980), y esto lo que significa es: los compañeros de comunicación tienden a ordenar (puntuar) tanto sus formas de comportamiento personales como las de los otros en un esquema de estímulo-reacción, de tal manera que

entresacan secciones delimitadas de una larga cadena de formas de conducta en que se condicionan mutuamente, y en esa sección proceden después a una división de roles. Y así la conducta del otro sólo se valora como reacción a la propia conducta, o a la inversa. Dejando por lo general al margen el aspecto de la dependencia recíproca. Esto significa que la manera de puntuación equivale a una repartición de roles comunicativos, y que por ese camino se expresa la naturaleza de la relación de los comunicantes entre sí.

- **Comunicación Digital y Analógica:** La comunicación tiene lugar a través de dos canales, uno digital y otro analógico. La comunicación digital está constituida por un conjunto de sonidos y letras que se combinan de diferentes maneras para dar lugar a diferentes significados. La comunicación análoga es todo aquello que sea comunicación no verbal. El mensaje es congruente cuando los dos canales refuerzan el mismo significado, incongruente cuando la relación, entre ellos cambia el significado del mensaje que propone la comunicación digital. Por lo tanto, el aspecto relativo al contenido se trasmite en forma digital, mientras que el aspecto relacional es de naturaleza fundamentalmente analógica. No obstante, un individuo comunica significados de contenido y de relación a través de los dos canales.
- **Interacción simétrica y complementaria:** Las interacciones simétricas y complementarias se describen como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia. En el primer caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse simétrica (amistad, cariño, rivalidad, agresividad, etc). En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de gestalt³ y recibe el nombre de complementaria, donde también se encuentran dos posiciones distintas, un participante que ocupa una posición superior o primaria mientras que el otro ocupa una posición inferior o secundaria y con ello se produce un

³ Palabra alemana que significa, patrón o todo (Genovard, 1980).

mutuo encaje de la relación, puesto que ambas conductas tienden a favorecerse recíprocamente (como en los casos de madre e hijo, médico paciente, maestro y alumno), o ser el estilo idiosincrásico de relación de una díada particular. Por ello la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia.

Así quedan formulados los axiomas exploratorios para el estudio de la comunicación humana. Sin embargo los mismos creadores de ellos mencionan que, es necesario señalar ciertas reservas con respecto a los axiomas en general. En primer lugar, debe quedar aclarado que tienen carácter tentativo que han sido definidos de modo informal y preliminar. Segundo son heterogéneos entre sí en tanto tienen su origen en observaciones muy variadas de los fenómenos de la comunicación. Su unidad no surge de sus orígenes, sino de su importancia pragmática, la cual a su vez depende no tanto de sus rasgos particulares como de su referencia interpersonal. (Watzlawick, Beavin, y Jackson, 1993)

Es necesario mencionar el marco epistemológico y perspectiva pragmática del modelo de los sistemas que explica la comunicación además de lo ya mencionado, y García y Vicén (1994) lo mencionan de manera sintetizada; se plantea:

1. *La necesidad de estudiar el objeto como un sistema que interactúa solidariamente con el medio ambiente social (Umwelt)⁴ y cuyas partes están entrelazadas por fuertes interacciones:* Con el desarrollo de la teoría de los subsistemas abiertos y jerárquicamente ordenados ya no es necesario aislar artificialmente el sistema y su medio, ambos encajan de forma significativa.
2. *Considerar al sistema total como productivo y reproductivo:* Es decir, con capacidades de variación y preservación de la estructura. Los principios de

⁴ “Umwelt” término alemán para indicar, medio ambiente en el que se vive (Genovard, 1980).

la Teoría General de los Sistemas, más afectos a nuestro interés, pueden expresarse del siguiente modo:

a) *La comunicación puede ser estudiada desde la perspectiva sistémica en la idea de que opera como un sistema interactuante con el sistema social.* La teoría de los sistemas estipula las relaciones entre el Sistema Social y aquellos otros sistemas con los que se realiza un intercambio.

En un sistema todo cambio es un proceso de intercambio, surgido de la interacción entre el sistema y el marco que lo envuelve, lo condiciona o lo determina.

b) *La modificación de un sistema se realiza con el curso de otro sistema exterior.* El sistema de comunicación es susceptible de influencia exterior por otros sistemas (sistema de normas, necesidades, recursos, etc.), situados en un nivel social, axiológico o biológico. Ningún sistema puede confundirse con su Umwelt, ni las constricciones que controlan el funcionamiento del sistema Umwelt.

3. *Ningún sistema puede estudiarse de modo aislado:* Por el contrario, debe ser incluido en otro sistema (Umwelt o entorno).
4. *El sistema puede ser alternativamente activo o pasivo respecto de Umwelt y viceversa:* Existe relación de reciprocidad.
5. *El principio de Finalización:* Cada sistema está conectado con su Umwelt por pautas de interacción, exclusivamente activas en los procesos solidarios. El sistema actúa a veces como determinador – asigna estímulos a las reacciones que él mismo desencadena-. Por su parte, el Umwelt tiene las mismas características.

Otras de las premisas que parten desde esta teoría y que dan estructura y explicación a la comunicación son propuestas por Gregory Basteson (1984, citado en García y Vicén, 1994), antropólogo y pionero de un nuevo enfoque y señala como premisas teóricas de esta perspectiva, las siguientes:

- I. Sólo ciertos aspectos del proceso de comunicación humana son conscientes para los sujetos que participan en él. Muchas de las señales que se emiten y reciben, escapan al control consciente, sin que por ello se estime que son de nula influencia.
- II. La percepción de la realidad se hace por contraste. No existe continuidad sensorial, sino “puntuación”. Esto significa que en la comunicación humana el emisor y el receptor se sirven tanto de señales que están presentes como de las que no están, como el silencio.
- III. La comunicación es paradójica y completa. Puede ocurrir, por ejemplo, que el verdadero fin para el que son imaginados los mensajes se escape muchas veces incluso del control de quien los elabora. O también que “fingiendo no reparar en los matices y las insinuaciones, siendo sobreentendido que no eran intencionados, las personas mantengan un extraño simulacro de comprensión.”
- IV. Determinados contextos y determinados aprendizajes pueden convertir en patógena la comunicación.

Por su parte, Watzlawick y Beavin y Jackson (1993) apuntan las siguientes consideraciones en torno a:

- I. La naturaleza Social de la Comunicación: Con esto quieren significar que la comunicación ocurre dentro de un sistema social y configura un subsistema dentro de ese sistema social. La comunicación es una actividad humana; y, por tanto, involucra personas, no mecanismos que son meros instrumentos.
- II. Las unidades fundamentales del sistema de comunicación que son las conductas manifiestas de los participantes: Esto incluye tanto lo que se dice como gestos, movimientos, etc. Que le acompañan. Es el valor del gesto como ropaje y matiz de la palabra. En definitiva, todo lo que es observable por el receptor.
- III. En todo acto, de comunicación existe información sobre el “contenido” es decir, los datos, la información y sobre la “relación” es decir, la forma de interpretar esos datos.

Con base en lo anterior se puede decir que toda persona vive y se comunica en ocasiones, de manera inconsciente, utilizando códigos ya que todo comportamiento supone su uso. Los investigadores llamaron precisamente comunicación a toda utilización de esos códigos (Winkin, 1984).

La consecuencia inmediata es que la comunicación ha de considerarse como un proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento y expresión en los cuales utilizamos diversas formas de comunicación y que hacen imposible que no comuniquemos absolutamente nada. Y a este propósito Sheflen (1984) clasifica los comportamientos comunicativos en las categorías siguientes:

1. El comportamiento vocal:
 - a) Lingüístico
 - b) Paralingüístico
2. El comportamiento Kinésico:
 - a) Movimientos corporales, Incluida la expresión facial
 - b) Elementos que provienen del sistema neurovegetativo y comprenden la coloración de la piel, la dilatación de la pupila, la actividad visceral, etc.
 - c) La postura
 - d) Los ruidos corporales
3. El comportamiento táctil
4. El comportamiento territorial y proxémico
5. Otros procesos comunicativos (poco estudiados en nuestra cultura) como, por ejemplo la emisión de olores
6. El comportamiento en cuanto a indumentaria, cosmética, ornamentación, etc.

Con la base teórica anterior se puede decir que todo lo que rodea al ser humano le comunica algo; su entorno le hace partícipe de mensajes más o menos limitados por sus conocimientos y experiencias y por el tipo de lenguaje que emplea para comunicar ese algo.

1.7 LA COMUNICACIÓN COMO PROCESO

Después de conocer una de las perspectivas que explican la comunicación es necesario entender la comunicación como proceso ya que se ha observado en base a todo lo anterior que la comunicación siempre esta en constante movimiento, por lo que es necesario para poder llegar a una definición de comunicación entender previamente porque se dice que es un proceso y en qué consiste un proceso de cualquier índole.

De acuerdo con Corral (2004), etimológicamente el termino **proceso** proviene del prefijo latino **pro** = que significa al frente de, delante, y del verbo latino **cedere** = que se entiende como ir, caminar, andar. **Procedere**, en latín, significa progresar, adelantar, ir hacia delante. El sustantivo latino **processus** equivale entonces en español a la acción de progresar, avanzar, de adelantar o ir hacia delante. Se refiere a algo que esta en movimiento.

De acuerdo a lo anterior y al vocablo en español, el diccionario lo define como: “conjunto de fases sucesivas de un fenómeno u operación en evolución” (Moreno, 1991).

Si tomamos en cuenta la definición de proceso de acuerdo con Berlo (2000) es aceptar que los acontecimientos y las relaciones son dinámicas, que están en un constante devenir, eternamente cambiantes y continuos. Por ello si decidimos definir algo como proceso, estamos significando que este algo carece de principio o de fin, que no es estático, no descansa y siempre se haya en movimiento. Además de que los componentes de un proceso “interactuar”, es decir cada uno de ellos influye sobre los demás.

Con lo anterior llevamos la palabra proceso al terreno de la teoría de la comunicación y se puede decir que ésta corresponde a la realidad que nos rodea: personas, modos de proceder de las instituciones de gobierno, educativas, religiosas, entre otras; y en todas estas áreas hay cambios como resultado de la influencia que ejercen las personas, las instituciones y los objetos.

Conforme ha avanzado y desarrollado la ciencia, se ha demostrado que todo cuanto existe en la realidad está expuesto a cambios y modificaciones, intrínsecos⁵ o extrínsecos⁶ todo está en proceso y lo único que no cambia de acuerdo con Corral (2004) es la *ley de que todo cambia*. Esto fue posible comprobarlo ya que con la crisis y revolución que se produjeron en la filosofía científica⁷ se comenzaron a disponer técnicas de observación más eficaces que hicieron posible demostrar que algo tan estático o estable como un objeto podía ser considerado como fenómeno en proceso de constante alteración, que actúa sobre todos los demás objetos del medio circundante y es susceptible de recibir su influencia, sufriendo también modificaciones y cambios, como la persona que observa este proceso en conjunto. (Berlo, 2000).

En lo definido anteriormente entendemos el término conjunto, en su significado connotativo de totalidad y con tal definición se quiere afirmar que cualquier fenómeno, tomado globalmente, está integrado por muchos elementos, factores, componentes, íntimamente interrelacionados y permanentemente permanecen interactuando. Estos componentes interrelacionados e interactuantes conforman una totalidad desde la cual debe hacerse siempre cualquier estudio para no quedarse sólo en las apariencias o en los detalles aislados o para no tomar la parte por el todo .

Es así como podemos ver que la teoría de la comunicación utiliza el concepto de proceso. Pocos son los hechos que a simple vista son tan dinámicos como lo es la comunicación. Se habla de la comunicación como un proceso porque no es posible encontrar ni el principio, ni el fin de la comunicación, así como tampoco es posible decir que una idea determinada proviene de una fuente específica, es decir que se produce de una sola manera. Se trata de un proceso porque, debido al dinamismo interno, se presenta siempre como imprevisible. De acuerdo con lo expuesto por Corral (2004) este dinamismo

⁵ Intrínseco de acuerdo con Corral (2004), hace referencia a lo que es esencial a una persona, cosa o proceso.

⁶ Extrínseco es algo que viene de afuera o exterior de una persona, cosa o proceso. (Ídem)

⁷ Ésta revolución filosófica científica partió de los trabajos de Eistein, Russell, Whitehead (ídem), los cuales abrieron una nueva brecha en la investigación.

viene dado por la interacción de sus componentes y la imprevisibilidad se presenta debido a la forma en que se lleva a cabo esa interacción.

Para poder aterrizar el concepto de proceso en la comunicación es necesario comprender lo siguiente:

1. El ser humano siempre está en proceso. Todo ser vivo, no es sino *está siendo*. Por ello, como ser vivo, el ser humano está en posibilidad de *llegar a ser más*. Las experiencias vitales siempre nos llevan hacia adelante por lo que todo ser humano está en permanente movimiento y es por tanto, un ser inacabado. Cada ser humano es un ser dotado de lenguaje y conciencia, lo cual se convierte en el soporte físico de su vida y su mundo; y gracias al lenguaje conceptual su mundo le resulta inteligible y comunicable. La comunicación por tanto es algo consustancial al ser humano, es como él, algo dinámico en movimiento.
2. Si los componentes que intervienen activamente en la comunicación interactúan unos con otros, esto significa, que no sólo son sujetos pacientes de la acción, sino también agentes, que no sólo sufren la acción, sino que también la ejecutan. En la comunicación no hay, en efecto, componentes pasivos, sino activos agentes.
3. Que en el proceso de la comunicación los componentes actúen de una u otra forma depende de muchos factores. Si los componentes son personas dependerá, por ejemplo, de su estado de ánimo, de la intención y facilidad que tenga en elaborar o interpretar mensajes, de que estén en mayor o mejor disposición para atenderse mutuamente, entre otros factores. Si entre los componentes del proceso se hallan factores que intervienen⁸, su forma particular de interactuar dependerá de las condiciones en que se encuentran para que el sujeto pueda expresar las ideas y afectos o para dejar salir o no los sonidos. (Corral, 2004).

⁸ Las barreras comunicación se mencionaran con más detalle en el apartado 1.8 DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN.

Si bien ya se ha tratado de comprender la comunicación como proceso es necesario también mencionar las dificultades que se presentan al hablar o describir algún proceso, como es el caso de la comunicación que compete en este trabajo.

Para hablar de proceso según Berlo (2000) existen principalmente dos problemas los cuales son:

1. *Detener la dinámica del proceso.* Esto se entiende como la toma de una fotografía, ya que se detiene por un instante el movimiento. Se pueden sacar observaciones muy útiles de dicha fotografía sin embargo, no se puede reproducir en forma completa el hecho u objeto fotografiado. Las interrelaciones entre los elementos son obliteradas, la fluidez del movimiento, las dinámicas se ven interrumpidas. Continuando con el ejemplo de las fotografías es preciso decir que, la fotografía es una representación del hecho, pero no es el hecho en sí. Lo mismo pasa con el proceso, al estudiar un proceso se tiene que hacer un corte para poder estudiar los elementos sin embargo se esta deteniendo, la dinámica de su naturaleza.
2. *Uso del lenguaje.* Al hacer uso del lenguaje para describir un proceso, es obligatorio elegir determinadas palabras (como sucede en este momento) y se tiene que “congelar” de algún modo el mundo físico. Además de que se tiene que dar prioridad en la oración a algunas palabras con relación a otras. El lenguaje también es cambiante y está sujeto al devenir, pero a pesar de ello la cualidad de proceso del lenguaje se pierde cuando se convierte en letra escrita, ya que también se detiene. Los signos de la escritura son, sobre el papel, una forma de registrar el lenguaje, una imagen de éste. Son fijos, permanentes y estáticos, lo que contradice al término de proceso.

Con los dos problemas anteriores encontramos que los objetos que separamos pueden no ser siempre separables, y nunca operan en forma independiente: cada uno afecta a los demás e interactúa con ellos. Por ello es importante

mencionar que para poder explicar y entender un proceso es necesario realizar ciertos cortes o detenimientos para precisar algunos elementos, aunque con ello nunca se podrá estudiar en un ambiente totalmente natural y fuera de factores que intervienen en su explicación. Por esta razón me es imprescindible mencionar que al analizar el proceso comunicativo se debe tomar en cuenta que es prácticamente imposible abarcarlo todo, dado las circunstancias anteriormente señaladas. Sin embargo no por ello se debe dejar de estudiar, analizar cada proceso que vivimos los seres humanos para tratar de comprender nuestro actuar.

1.7.1 ELEMENTOS DEL PROCESO COMUNICATIVO

Después de los señalamientos necesarios respecto al carácter dinámico de la comunicación, es ineludible ligar los elementos que conforman este proceso.

Al estudiar el proceso de la comunicación, desde el punto de vista de su constitución física, se puede observar que está compuesto de cuatro elementos. Sin embargo es importante mencionar que estos elementos son construcciones teóricas que sobre el proceso se han elaborado y pertenecen por lo tanto a un modelo de la realidad formulado con el propósito de explicarla.

La construcción de modelos depende de cómo el investigador observa a la realidad estudiada y de cuales son los aspectos más relevantes que le permiten reproducir teóricamente su comportamiento. A esto se debe que existan actualmente un número considerable de modelos los cuales se mencionaran en el apartado siguiente; ya que existe la posibilidad teórica de construir diversas concepciones sobre el proceso de la comunicación. Todos los modelos que hasta el momento se han construido tienen como base los siguientes cuatro elementos los cuales a continuación se mencionan con sus características principales.

A. EMISOR O COMUNICADOR:

La palabra emisor proviene del latín *emitere*, que significa soltar, dejar salir, enviar (Corral, 2004).

Este término se emplea para nombrar a la persona o conjunto de personas que se encargan de emitir o comunicar un mensaje (Regalado, 2000) y para Méndez (1990), el emisor es el personaje más importante del proceso, es el que inicia la comunicación; el que elabora internamente el mensaje que dará a conocer a su interlocutor o interlocutores.

Existen diferentes tipos de emisor de acuerdo con Corral (2004), estos son:

- a) *Individual*: se relaciona con uno o varios interlocutores con quienes puede interactuar.
- b) *Colectivo*: se dirige a un grupo suficientemente amplio y con características más o menos comunes, por ejemplo, sindicatos, gremios, familias, entre otros; con posibilidades de interacción.
- c) *Masivo*: envía su mensaje a públicos amplios heterogéneos con quienes no puede interactuar y forma parte, además de una organización compleja con políticas de comunicación definidas como un locutor de radio, o un conductor de televisión.
- d) *Encubiertos*: aquellos que en una organización compleja deciden los tipos e intencionalidad de los mensajes.
- e) *Manifiestos*: aquellos que parecen en el medio dando forma, codificando y transmitiendo los mensajes de acuerdo con las políticas del medio.

Y las tareas específicas del emisor de acuerdo a este mismo autor son:

- Producir ideas o conceptos
- Seleccionar un lenguaje o sistema de signos
- Codificar el mensaje
- Transmitir el mensaje codificado.

La codificación de un mensaje supone: Saber pensar (lógica) y saber hablar o escribir (gramática), el hablar equivale a seleccionar las palabras, organizarlas y darles entonación, modulación y sonoridad, por su parte el escribir equivale a

seleccionar las palabras, organizarlas y presentarlas en un texto coherente (ídem).

Los condicionamientos que influyen en el emisor son:

a) *Individuales*:

- conocimiento de las reglas para estructurar signos,
- autoestima para no sobrevalorarse ni infravalorarse,
- desarrollo de las facultades motoras y musculares

b) *Ambientales*:

- físicos o relativos a los elementos naturales,
- mecánicos o aparatos que se utilicen en la comunicación.

c) *Sociales*:

- estatus social o lugar que ocupa en la sociedad,
- ideología o forma de ver la vida
- censura por tener que ajustarse a leyes o reglamentos

B. RECEPTOR O CODIFICADOR

La palabra receptor proviene del latín *percipiere*, que significa tomar, percibir, comprender, recibir. Es decir hace referencia a un ser que entra en relación con un mensaje (Ídem).

Para Berlo (2000) el receptor, es el encargado de tomar las ideas del emisor o de la fuente y disponerlas en un código, expresando así el objetivo de l emisor en forma de mensaje. Por su parte Méndez (1990) entiende al receptor cómo, el otro personaje de la comunicación que capta el mensaje oído en la audición o leído en una lectura, es decir es la contraparte del emisor.

Los tipos de receptor (Corral, 2004) son:

a) *Individual*: se relaciona con uno o varios interlocutores.

b) *Colectivo*: forma parte de un grupo amplio con características más o menos comunes.

c) *Masivo*: está integrado a públicos amplios y heterogéneos.

En cuanto a las tareas del receptor estas son las siguientes:

- Percibir, por algún sentido (oído, vista, etc.), el mensaje enviado por el emisor.
- Conocer el lenguaje o sistema de signos empleado por el emisor.
- Descodificar el mensaje
- Producir y transmitir su propio mensaje.

En cuanto a la decodificación esta requiere saber pensar (lógica) y saber escuchar y/o leer correctamente (gramática) el mensaje. El escuchar equivale a prestar atención, enterarse; y leer equivale a examinar, comprender (Ídem).

Los condicionamientos que influyen en el receptor son:

d) *Individuales:*

- desarrollo de las facultades sensoriales,
- estructura psicológica para desarrollar sus esquemas referenciales: valores, ideas, sentimientos

e) *Ambientales:*

- físicos en tanto condiciones del entorno,
- mecánicos en cuanto al uso de aparatos.

f) *Sociales:*

- clase social, género, etnia, nacionalidad, edad, entre otros,
- cultura entendida como nivel de escolaridad, usos y costumbres, tradiciones, creencias, etc., (ídem).

C. MENSAJE

La palabra mensaje proviene del latín *mittere*, del participio pasivo *missus*, que significa lo que es enviado, de ahí procede el francés *message* traducido como mensaje (Corral, 2004).

Para Regalado (2000), el mensaje es el elemento objetivo del proceso de comunicación, lo que el emisor estructura y llega a los sentidos del receptor,

constituye el punto medular de contacto entre los interlocutores y la materialización de las ideas, sentimientos o emociones. Es decir el mensaje es el producto o resultado de la interacción y reciprocidad del emisor-receptor.

Para entender el mensaje es necesario mencionar los elementos que lo constituyen y de acuerdo con Regalado (ídem) son tres:

1. Código: Conjunto de elementos pertinentes sobre los cuales se forma un sistema, mediante la combinación según reglas prefijadas, de aquellos. Los elementos pertinentes de un código se llaman signos, diferenciados de las señales, por ser éstos provocadores de estímulos cuyas respuestas no son previsibles (Katz, et. al., 1984). Es decir el código con las reglas socialmente establecidas que fijan la forma de estructurar signos y combinarlos con otros para formar así un mensaje. Existen dos grandes grupos de códigos los lingüísticos (lenguaje verbal) y los extralingüísticos (lenguaje no verbal).⁹
2. Contenido: Es el significado que se trasmite, son las ideas, emociones y sentimientos que se expresan por medio de un código. Existen dos tipos de contenido, a los primeros se les conoce como manifiestos, los cuales se transmiten de manera explícita, es decir, son claros y abiertos; los segundos son denominados latentes, porque su transmisión es oculta, es decir disfrazada ya que no se percibe directamente. (Regalado, 2000).
3. Tratamiento: Consiste en la forma que adopta el contenido. Un mismo contenido puede ser formulado de distintas maneras, es decir, empleando códigos distintos, canales o medios diversos (ídem).

⁹ La diferencia entre el lenguaje verbal y no verbal se explicó en el apartado 1.2 TIPOS DE COMUNICACIÓN.

D. CANAL

La palabra canal proviene del latín *canalis*, cuyo significado expresa, cañón, cavidad, canal de agua (Corral, 2004). Méndez (1990) lo describe como: medio por el cual se trasmite el mensaje del emisor al receptor, es decir, no podría llegar la información sino existe un medio para transmitirlo al destinatario.

Los mensajes se transmiten a través de canales sensoriales.

Los tipos de canales que existen son los siguientes:

1. *Naturales*: como el aire, ondas sonoras, ondas luminosas, etc.
2. *Artificiales*: son los aparatos creados para transmitir la información como la televisión, el teléfono, el fax, etc.

1.7.2 PRINCIPALES MODELOS DEL PROCESO

Como se ha observado el proceso de comunicación es complejo y requiere de apremiantes investigaciones. La gran mayoría de los estudiosos de la comunicación han formulado sus propios y personales esquemas y modelos. El interés que despierta éste proceso ha producido muchos intentos por desarrollar modelos, con descripciones y listas de sus elementos, aplicando analogías que faciliten su comprensión. Actualmente existen numerosos ejemplos de modelos y ninguno de ellos puede catalogarse como absolutamente verdadero.

Estos modelos a través del tiempo han sido mejorados y complejizados, Galeano (1997), relata que, en un principio, éstos se basaban en una simple relación de estímulo-respuesta, para llegar hoy a plantear profundas interpretaciones. Es necesario mencionar que la investigación de la comunicación empezó como *investigación de la comunicación de masas* después de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) (ídem).

El modelo básico del proceso comunicativo con los elementos mencionados en el apartado anterior se explica de la siguiente manera (Méndez, 1990):

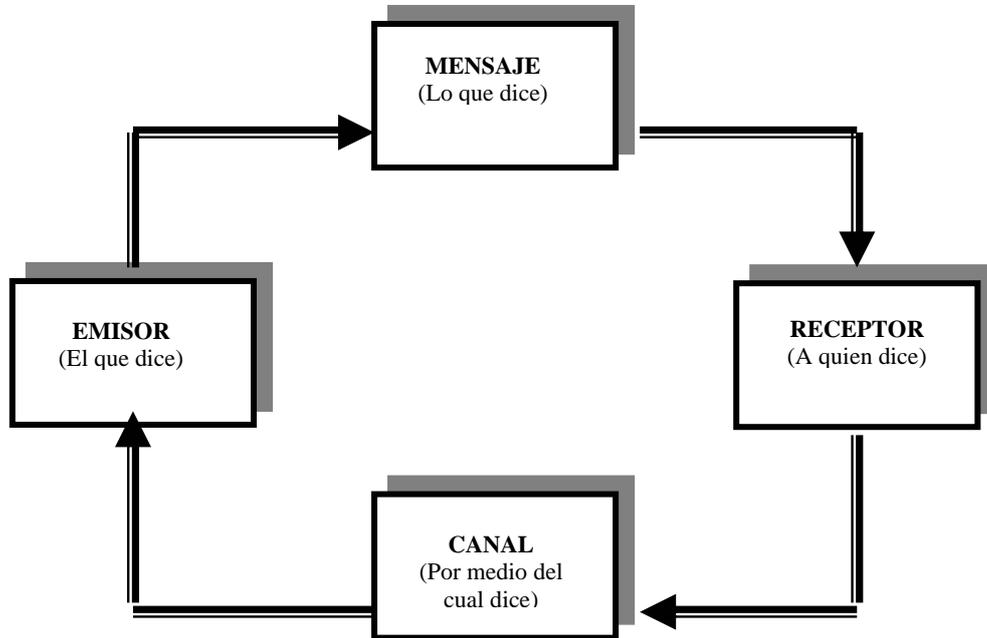


Figura 1. Modelo Básico del proceso de la comunicación (Méndez, 1990).

De acuerdo con Galeano (1997) los modelos que principalmente se han propuesto son los siguientes los cuales se han dividido en dos grupos:

- **MODELOS LINEALES (ídem):**

- Modelo E-R de aguja hipodérmica: Modelo más simple que existe; se basa en el estímulo y respuesta.
- Modelo E-O-R (estímulo-organismo-respuesta): Éste modelo surge al descubrir que existen cambios en la gente entre el estímulo y la respuesta. Esto es al descubrir que hay algo más para que se de el estímulo, respuesta y a ese algo se le denominó organismo, y en comunicación audiencia.

- Modelo de Harold Laswell: Al modelo anterior se le agregaron algunas cosas más específicas detallando más el modelo E-O-R, con las siguientes cuestiones: ¿quién dice qué, por cuál canal, a quién Y con qué efecto?.
- Modelo de Shannon: Modelo físico de comunicaciones radiales y telefónicas principalmente que entiende a la comunicación como un proceso de transferencia de información.
- Modelo de Shannon y Weaver (Diagrama de un sistema general de comunicación electrónica): Su modelo se basa en una teoría matemática de la comunicación. Se trata de un modelo de comunicación o, más exactamente de una teoría de información pensada en función de la cibernética, la cual es el estudio del funcionamiento de las máquinas, especialmente, las maquinas electrónicas. Cuando se trata de información éste modelo lo asume como una unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje. Se aplica a cualquier mensaje independientemente de su significación. A éste modelo se le agrega como elemento importante el ruido.
- Modelo de David K. Berlo: Formuló un modelo utilizable para describir la conducta individual de las personas que intervienen en un proceso de esta naturaleza y, aplicado a distinto nivel de análisis para describir desde el punto de vista de la red de comunicación, la operación del organismo de que se trate, a partir de los siguientes componentes, los cuales no necesariamente se enlistan, ni se hallan en sucesión: *la fuente de comunicación* (técnicas de comunicación, actitudes, nivel de conocimiento, situación sociocultural), *mensaje* (elementos que componen su estructura, tratamiento, contenido, código, ruido), *canal* (vehículo de transporte para el mensaje, sentidos -vista, oído, olfato, gusto-) y *receptor* (decodificador, técnicas de comunicación, actitudes, nivel de conocimiento, situación sociocultural), (Flores y Orozco, 1993).

- **MODELOS DE SISTEMA SOCIAL (Galeano , 1997):**

- Modelo de Reiley y Reiley: Éste modelo es el primero que manifiesta la interacción continúa entre los miembros de un sistema social. Éste modelo se apega más a la realidad y procura la parte social del ser humano. Parte de que la audiencia no son receptores pasivos, hay entonces un proceso de retroalimentación, que hace que la comunicación humana sea una interacción.
- Modelo de Maletzke: Partiendo del modelo anterior éste añadió factores individuales al modelo de sistema social. Muestra interacciones complejas entre las partes del proceso de comunicación.
- Modelo de Merton, Klapper, Whright y Herzog (modelo de usos y gratificaciones): Con la ampliación de los modelos de comunicación hacia factores sociales, empezó una búsqueda de elementos relevantes. Y los autores de este modelo se centran en el problema ¿qué hacen los medios con la gente?, este modelo permitió realizar diversos estudios acerca de los usos, gratificaciones y funciones de la comunicación.
- Modelo Funcional: Se centra sobre distintas funciones de la comunicación cuando se hallan involucradas partes relevantes. Enfoca su atención en la problemática que se resume de la siguiente manera: ¿cuáles son las funciones y disfunciones manifiestas (latentes) de la comunicación masiva, la trasmisión cultural, y el entrenamiento para la sociedad, los subgrupos culturales, los individuos, y los sistemas culturales?.
- Modelo de Abraham Moles (modelo del ciclo sociocultural): La idea de éste modelo de una actividad sociodinámica viene del hecho de una interacción permanente entre la cultura, el medio portador y los creadores que provocan la evolución. Los elementos fundamentales que componen el ciclo sociocultural desde éste modelo son: el creador, el micro-medio, los mass media y el macro-medio, los cuales imprimen un movimiento dinámico.

El estudio del proceso de la comunicación ha sido arduo y extenso; su estudio ha permitido conocer sus características principales aunque con toda seguridad no son las únicas.

Uno de los aspectos fundamentales que hacen posible éste proceso, es el carácter dinámico de sus elementos que lo componen y que se encuentran en intercambio constante, al grado de fundirse unos con otros, y si se realiza la división de éstos es por tratar de comprenderlos, sin embargo emisores, mensajes, canales y receptores, participan de una interacción e interrelación que va modificando el acto comunicativo.

También existen otros elementos que se involucran en el proceso y que cada modelo que los estudiosos de la comunicación han propuesto, ha ido integrando dichas propuestas, modificando así el esquema básico y dándole distintas direcciones. Estos elementos que también se involucran en el proceso están ligados a los aspectos: sociales, psicológicos, fisiológicos, culturales del ser humano, bajo los cuales ocurre la relación comunicacional.

Otro aspecto que es importante considerar es que la representación de los modelos que han surgido, hacen una representación de tipo lineal de algún modo, hecho que expresa una concepción del proceso comunicativo como un acto en el que el emisor y el receptor son ubicados en un mismo plano. Ante esto es importante decir que la comunicación se expresa de ese modo como ya se ha advertido, sólo para tratar de exponerlo y entenderlo, sin embargo en el espacio real de la comunicación esto surge en forma de espiral¹⁰, en la cuál como ya se ha dicho existe una interrelación, permanente entre los elementos logrando así un verdadero intercambio de roles entre los interlocutores, debido a la naturaleza de la comunicación.

¹⁰ Uno de los autores que propone un modelo en espiral es Regalado (2000), donde trata de hacer explícito, qué un proceso comunicativo se da en un tiempo y un espacio en concreto y que por lo tanto se encuentra necesariamente influido por las condiciones sociales e individuales de los interlocutores, que participan en dicho proceso. Pág. 90, Grafica No. 10.

1.7.3 CONTEXTOS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso como ya se ha revisado que incluye un contexto donde se desenvuelven los elementos de dicho proceso.

El contexto es el medio en el que ocurre la comunicación, que incluye lo que antecede y lo que va después de lo que se dijo (Verderber, 1999).

La clasificación o tipos de contexto de la comunicación que menciona Verderber (1999) son:

- **Contexto Físico:** Incluye donde se lleva a cabo, las condiciones ambientales, (temperatura, iluminación, nivel de ruido, etc), la distancia entre los comunicantes, la distribución de los asientos y la hora del día. Cada uno de estos factores puede afectar la comunicación.
- **Contexto Social:** Incluye la naturaleza de las relaciones que existen entre los participantes. Si la comunicación se lleva a cabo entre miembros de la familia, amigos, conocidos, socios de trabajo o extraños, influyen en los mensajes y en cómo se forman, se comparten y entienden.
- **Contexto Histórico:** Incluye los antecedentes que proporcionan los episodios de comunicación previos entre los participantes que influye en el entendimiento del encuentro actual.
- **Contexto Psicológico:** Incluye el humor y sentimiento que cada persona brinda a la comunicación.
- **Contexto Cultural:** Incluye creencias, valores y normas que se comparten entre un grupo de personas.

El contexto es una parte fundamental dentro del proceso comunicativo ya que de este depende el funcionamiento y la diversidad en que éste se presente.

En el análisis de los elementos básicos de la comunicación se ha destacado la existencia de una serie de factores contextuales que influyen en el proceso y en múltiples ocasiones lo determinan. Estos factores, pueden ser considerados también elementos del proceso. Es así como el contexto en el que se da la comunicación es lo que hace posible la diversidad en la significación del mensaje, las características del canal, las habilidades del emisor, como del receptor, así como su campo de experiencia.

El contexto es entonces un factor determinante y sustancial en este proceso.

1.8 DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN

La comunicación como se ha visto es un proceso mediante el cual se transmiten y reciben mensajes y se dan respuestas. No obstante, puede suceder que tal proceso experimente una serie de interrupciones o que inclusive sea anulado, en cuyo caso, se dice que hubo interferencias.

En su tesis Monterrubio, Nicolas y Ramírez, (2003) hacen alusión a diferentes autores los cuales han coincidido en mencionar que: las barreras pueden ser de distinta naturaleza razón por la cual se les ha clasificado principalmente en físicas, fisiológicas, semánticas y psicológicas.

- Las barreras Físicas: Se producen cuando falla alguno de los medios físicos que se han utilizado para transmitir o recibir el mensaje, por ejemplo, el exceso o falta de iluminación, los sonidos o ruidos con un alto volumen, el calor o frío en exceso, etc., los cuales impiden que llegue con claridad el mensaje.
- Las barreras Fisiológicas: Se atribuyen a las deficiencias orgánicas de la persona emisora o receptora; por ejemplo, una alteración de los órganos

de los sentidos, deficiencia en la escritura (en caso del emisor) o de la lectura o del oído (del receptor).

- Las barreras Semánticas: Se hacen patentes cuando los signos que se usan para la comunicación tienen distinto significado para el emisor y para el receptor, pues cada quien interpreta las palabras de manera diferente y con base en sus vivencias y acervo cultural, lo cual trae como consecuencia la incompreensión del mensaje del emisor, de ahí que al entablar una comunicación sea indispensable definir los conceptos para coincidir en el significado y evitar así malos entendidos.
- Las barreras Psicológicas: Constituyen el resultado de la diferencia de personalidades entre el emisor y el receptor, puesto que cada persona emite e interpreta los mensajes con base en sus valores, prejuicios, atribuciones, estereotipos, actitudes, hábitos, costumbres, etc. Las barreras psicológicas son muy comunes y difíciles de evitar, en virtud que éstas segregan a los grupos sociales, naciones, razas y religiones al convertirlos en antagónicos y enemigos entre sí.

Para los fines y objetivos de éste trabajo se partirán de las barreras psicológicas de comunicación para modificar y mejorar las habilidades de comunicación de los participantes.

Entre las principales barreras psicológicas que dificultan la comunicación son las siguientes:

- **ACTITUDES**

El término actitud, es común en la vida diaria y cualquiera tiene una idea de su significado, pero ¿cómo se definen las actitudes?. A través de los años, se han propuesto muchas definiciones, de las simples a las complicadas, un estado mental o neuronal dispuesto, organizado por medio de la experiencia, que ejerce una influencia rectora o dinámica en la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona.

La definición que se adoptará afirma que la actitud “es un juicio evolutivo (bueno o malo) de un objeto. Así una actitud representa la propensión favorable o negativa del individuo hacia el objetivo” (Worchel, et. al. 2002).

¿Por qué tenemos actitudes? Nos formamos actitudes de manera rápida y sin esfuerzo; somos capaces de evaluar objetos a partir de relativamente poca información y sin deliberación. Zajonc (1980, citado en Worchel, et. al. 2002). argumenta que las respuestas de afecto o evaluación son más primitivas que las que se relacionan con la cognición. En un sentido evolutivo, las reacciones afectivas son anteriores o mas elementales que las cognoscitivas, las respuestas afectivas básicas ocurren antes de que el individuo este conciente del objeto.

Las actitudes afectan la comunicación por la forma de realizar juicios sobre las personas u objetos sin tener conocimiento o información adecuada acerca de la persona u cosa de la que se esté hablando, por lo regular las actitudes van cargadas de valores y creencias culturales.

- **PREJUICIOS**

Se definen como actitudes y opiniones, por lo regular negativas, respecto de los miembros de un grupo. Son la evaluación de alguien basada únicamente en su raza, sexo, religión o a que forma parte de otro grupo (Worchel, et. al. 2002). Existen dos tipos de prejuicios, los prejuicios negativos (el desagrado por un grupo) y los positivos (casi todos evaluamos en forma positiva a los miembros de nuestro grupo).

Para Gordon Allport (1954, citado en Myers, 2005), es una antipatía basada en una generalización incorrecta e inflexible.

Los prejuicios afectan la comunicación debido a que una persona prejuiciosa puede sentir desagrado por quienes son diferentes lo cual provoca que el mensaje no se reciba o se envíe de manera adecuada, así como al codificarlo.

- **ESTEREOTIPOS**

De acuerdo con Worchel, et. al. (2002), los estereotipos son convicciones; en concreto es la creencia de que los miembros de un grupo comparten una característica particular. Los estereotipos tienen que ver con la cognición. Los prejuicios incorporan una carga emocional. Como los prejuicios los estereotipos son negativos y positivos. Éstos son esquemas acerca de los grupos, los cuales representan nuestro conocimiento de los miembros de dichos grupos (aunque sepamos que dichos “conocimientos” no son verdaderos).

De acuerdo con Myers, (2005) estereotipar es generalizar, es decir que es la creencia de los atributos personales de un grupo de individuos. Si los estereotipos son generalizaciones inexactas es probable que haya distorsión en la información y comunicación.

- **PERCEPCION**

La comunicación interpersonal o entre dos o más personas implica la posibilidad de compartir las impresiones sobre objetos, acontecimientos y personas, o las percepciones de los mismos. Estas percepciones influyen en la manera en que nos comunicamos (Rangel, 1979).

1. *El mundo es un producto del que percibe y de lo que se percibe.*

Cada impresión o percepción es una combinación de sucesos exteriores y de suceso que acontecen dentro de nosotros. Las tensiones, experiencias pasadas, valores, necesidades, deseos, preocupaciones, y muchos otros factores internos, influyen en lo que vemos u oímos. Ante una misma imagen, podemos percibir dos impresiones diferentes que en muchos casos pueden estar asociadas a nuestro estado de ánimo.

2. *La percepción implica la selección de detalles.*

Cualquier imagen que percibimos es una abstracción del objeto, acontecimiento o personas en si mismo. La abstracción es el proceso mediante el cual ignoramos ciertos detalles y fijamos nuestra atención sólo en algún o algunos de ellos. Nuestra capacidad perceptiva es limitada: dada la multiplicidad e intensidad de estímulos en el mundo exterior, en cierto modo sólo una parte de ellos son captados por nuestros sentidos.

Así mismo los factores psicológicos –deseos, necesidades, intereses- ocasionan también la selección en nuestra percepción. Todos estos factores sensoriales y psicológicos desempeñan un papel muy importante en la impresión que tengamos de una persona; y en cada caso, nuestras percepciones pueden estar distorsionadas por procesos internos que no percibimos directamente afectando así la relación con las personas, siendo esto un producto o reflejo en la comunicación.

- **ATRIBUCIONES**

Las cualidades o características que distinguen a una persona o grupo de otro se denomina disposiciones, cuya existencia inferimos al hacer atribuciones sobre las causas de los actos de la gente. (Worchel, et. al. 2002).

La teoría de la atribución en psicología social surgió de la obra de Fritz Heider (1944, 1958 citado en Myers, 2005) La teoría de la atribución analiza la manera en que las personas explicamos el comportamiento de los demás, por ejemplo, al adjudicarlo a las actitudes, prejuicios, estereotipos, percepciones, etc que tenemos cada persona.

Tendemos a atribuir el comportamiento de los demás individuos o el resultado de un suceso ya sea a causas internas (disposicionales), que hacen referencia a imputar el comportamiento a la disposición y características de la persona, o causas externas (situacionales), las cuales culpan el comportamiento al ambiente (ídem).

Es importante mencionar que no son éstas las únicas barreras psicológicas que se presentan en la comunicación, ya que existen más barreras y factores que pueden intervenir tan diversas como el hombre mismo. Éstos son sólo unos ejemplos de lo que hace inviable la comunicación o un inadecuado manejo de ella. Es importante tener en cuenta que el ser humano esta expuesto a un sin fin de interacciones e interrelaciones que hacen infinita la combinación de factores que intervienen en el proceso comunicativo.

CAPITULO II

HABILIDADES SOCIALES

Como ya se ha mencionado, el hombre por naturaleza es un ser social que requiere para sobrevivir de la interacción con sus semejantes y para lograrlo recurre a recursos indispensables que le permiten realizar sus actividades fundamentales en la vida, éstos recursos a los que hago referencia son las habilidades sociales con que cuenta y gracias a éstas posee la manera de relacionarse con los demás para lograr cubrir sus necesidades.

Para Gil y León (1998) el continuo cambio y las profundas transformaciones que actualmente se están registrando en la sociedad debido a la globalización y nuevas formas de producción, que afectan directamente el desarrollo de la sociedad, desde niveles educativos, económicos y familiares, entre otros, lejos de minimizar la importancia de las habilidades sociales que requerimos como seres humanos, potencializan su uso, requiriendo así realizar una mayor y mejor utilización de las mismas con el fin de afrontar las nuevas demandas de la sociedad. Es por ello que considero de vital importancia estudiar y analizar las habilidades sociales y en particular las habilidades de comunicación para poder mejorar la calidad de éstas y poder aportar un entrenamiento para fortalecerlas, enriquecerlas y contribuir así a una mejor calidad de vida.

2.1 DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Es sumamente necesario para entender a las habilidades sociales conocer ¿qué son? y la dificultad que existe para definir las conceptualmente, ya que como cualquier noción teórica existen diferencias conceptuales que a veces nos alejan del fenómeno a estudiar, por ello la primera parte de este capítulo se enfoca en este aspecto para posteriormente dar parte al contenido y análisis de todo lo que envuelve a las habilidades sociales.

Para poder definir una conducta socialmente habilidosa es importante considerar que se debe entender a las habilidades dentro de un marco cultural determinado y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas, y dentro de una misma cultura, debido a diversos factores tales como la edad, sexo, clase social, nivel educativo, etc. (Caballo, 1995). De acuerdo con resultados compilados de Butler y Grudson (1981, citado en Caballo, 1995) existen dificultades para desarrollar una definición consistente puesto que ésta es parcialmente dependiente del contexto sociocultural y este es cambiante.

Sin embargo pese a esta dificultad importante se requiere hacer aproximaciones a una definición con fines educativos, aunque se caiga en bagajes como se planteaba en el capítulo 1 al definir el proceso de la comunicación.

Algunos de los autores que se han aventurado a dar una acepción de habilidades sociales, tratando de definirla son los siguientes con su respectiva aportación:

“Son las capacidades o aptitudes empleadas por un individuo cuando interactúa con otras personas en un nivel interpersonal” (Furham, 1992).

“Conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente” (Jeffrey, 2000).

“Comportamientos aprendidos que se manifiestan en situaciones de interacción social, orientados a la obtención de distintos objetos, para lo cual han de adecuarse a las exigencias situacionales” (García y Gil, 1995).

“Conductas o destrezas sociales específicas, requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal, son un conjunto de comportamientos interpersonales complejos que se ponen en juego en la interacción con otras personas” (Casares, 1997)

“Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1986).

Sin embargo el concepto que desde mi perspectiva considero que, mejor explica y esquematiza su significado y relación con el tema que nos atañe, la comunicación, es el de Gil y León (1998):

“La habilidad social es la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las experiencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva.”

Teniendo un concepto como base, podemos conocer, y entender las características que conforman las habilidades sociales.

De acuerdo con Luca, Rodríguez y Sureda (2001), las principales características de las habilidades sociales son:

1. Presentan tres **sistemas de respuesta**:

- Conductual: son aquellas conductas referidas a acciones concretas tales como hablar, moverse, etc, además de los elementos verbales paralingüísticos y los no verbales.
- Cognitivo: constituidas por la percepción, autolenguaje, pensamientos, atribución, o interpretación del significado de las distintas situaciones de interacción social.
- Fisiológico: se encuadrarían en éste sistema los elementos afectivos y emotivos, tales como las emociones, sentimientos y por consiguiente los correlatos psicofisiológicos: ansiedad, ritmo cardíaco, etc, derivados de habilidades sociales puestas de manifiesto y del nivel de competencia social¹¹ exhibido.

2. Las habilidades sociales están específicamente dirigidas a la **consecución de reforzamiento social**, por ejemplo que nos valoren, disfrutar de las relaciones con los demás dar a conocer nuestros deseos, sentimientos, conseguir algo determinado, etc. Las habilidades sociales se ponen siempre en práctica en función de los contextos interpersonales, son conductas que se dan en relación a otras personas y siempre en busca de un reforzamiento que puede ser:

- Reforzamiento ambiental: consecución de objetivos de carácter material como conseguir algún objeto, algún favor, etc., y de carácter social como obtener reconocimiento público, aumentar el número de amigos, etc.

¹¹ La competencia social, se relaciona con el déficit del comportamiento, lo que supone una ausencia de comportamiento emitido en dirección aun determinado objetivo sin alcanzar ciertos índices de competencia, por lo que la competencia social es definida como: “ término evaluativo general, que se refiere a la calidad o adecuación total de una persona en una tarea determinada, para ser evaluada como competente, una ejecución no necesita ser excepcional, solo necesita ser adecuada” (McFall, 1982, citado en Juárez, 2006). Para diferenciar el término competencia social al de habilidad social, Monjas (1994) define al primero como “una generalización evaluativa” y el segundo hace referencia a “conductas específicas”.

- Autoreforzo: ser socialmente competente proporciona gratificaciones personales al sentirse capaz de desarrollar determinadas habilidades de manera eficaz en las situaciones de interacción.
3. Tienen un **carácter cultural**. De acuerdo con Carrasco (1991), el grupo cultural de referencia al cuál pertenece o en el que se desenvuelve el individuo enseña a sus miembros las diferentes formas de comportamiento en las situaciones sociales, éstos comportamientos son variables y están determinados por factores situacionales como edad, sexo, estatus del receptor que afectan la conducta social del sujeto, etc.
 4. Especificidad situacional. Las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas. Para que una conducta sea socialmente eficaz deben tenerse en cuenta las variables que intervienen en cada situación en las que se demuestra la destreza social. Para Macía y cols. (1993), los determinantes situacionales son:
 - Las áreas o contextos sociales en los que habitualmente se desenvuelva el sujeto, por ejemplo la familia, la escuela, el trabajo, etc.
 - Las personas con que se relaciona el sujeto y sus características influyen en la conducta social por ejemplo sexo, edad, grado, de conocimiento, nivel, de autoridad, número de personas, etc.
 5. Las habilidades sociales son de naturaleza **interactiva y heterogénea**. Éstas son interdependientes, flexibles, modulables y ajustadas a las respuestas emitidas por el interlocutor en un contexto determinado. El *freed-back*¹² proporcionado por los interlocutores determina el rendimiento o ajuste en su caso, de las respuestas para adecuarse a las exigencias de la interacción.

¹² El freed-back es la retroinformación o retroalimentación (Acevedo, 2006).

6. Las habilidades sociales **están condicionadas por variables** como el **locus de control** (medida que una persona percibe que las contingencias están controladas por ella misma o por los demás), la **indefensión** (son expectativas negativas de cambio en el futuro) y la **irracionalidad** (creencias arraigadas que pueden o no estar basadas racionalmente). Estas variables pueden proporcionar información adicional sobre el pronóstico, así como sobre las posibilidades de corrección de los déficits existentes:

- Locus de control interno: correlaciona con medidas generales de asertividad, rendimiento escolar, compromiso social, retraso de la gratificación, control del estrés y capacidad para llevar a cabo una acción social.
- Locus de control externo: está relacionado con los conceptos de indefensión y desesperanza.
- Estado de indefensión: la expectativa de que los sucesos son incontrolados puede tener menos probabilidad de cambiar el comportamiento hacia una forma adaptativa.
- El desarrollo de creencias irracionales: es otra variable relacionada con competencia social, la desesperanza y el comportamiento desadaptativo.

2.2 COMPONENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Los componentes de las habilidades sociales son diversos y las investigaciones que se han realizado al respecto han incrementado el número de ellos, así como diversificado su clasificación de acuerdo al autor.

La clasificación que mencionare a continuación es la de Valles y Valles (2000).

- **Componentes conductuales**

- **Componentes no verbales**
 - La mirada
 - La sonrisa
 - Los gestos
 - La expresión facial
 - La postura corporal
 - El contacto físico
 - La orientación corporal
 - La distancia / proximidad
 - La apariencia personal

- **Componentes paralingüísticos**
 - Latencia de respuesta
 - La voz (volumen, claridad velocidad, fluidez)

- **Componentes verbales**
 - Habilidades conversacionales
 - Hablar en público
 - Saludos, presentaciones, expresión de cortesía y amabilidad
 - Hacer amigos, comportamientos de cortesía y amabilidad
 - Aceptación de críticas justas

 - Pedir favores y conceder favores
 - Pedir cambios de conducta
 - Hacer preguntas
 - Pedir disculpas
 - Defender los derechos propios
 - Respetar a los demás
 - Las autorevelaciones (contar cosas de sí mismo)
 - Reforzar al interlocutor
 - Aceptar cumplidos

- Identificar las emociones en los demás
- Expresar adecuadamente las emociones

- **Componentes cognitivos**
 - La percepción social del ambiente
 - Las características cognitivas de la persona: objetivos personales, motivación, locus de control, valores, etc.
 - El autocontrol en el comportamiento interpersonal
 - La autoestima
 - La empatía

- **Componentes psicofisiológicos**
 - La respiración
 - La relajación

2.3 DESARROLLO Y ANTECEDENTES DE LAS HABILIDADES SOCIALES

El tema de las habilidades sociales tuvo su máximo apogeo a nivel popular desde la mitad de la década de los 70 hasta entrados a los años 80 (Caballo, 1995), especialmente en Estados Unidos. Por esta época aparecieron numerosos libros que abordan dicho tema dirigidos al público en general sin entrar en mayor especialización del mismo, es por ello que una de las primeras áreas de comercialización fue la asertividad, siendo ésta muy utilizada como sinónimo de habilidad social.

Fue hasta los comienzos de los años 70 que se iniciaron publicaciones a nivel profesional. Con el tiempo éstas publicaciones comenzaron a irse en diversas directrices para la práctica clínica del entrenamiento de las habilidades sociales.

La investigación continuó en los años 80, aunque el ímpetu del entusiasmo popular fue decayendo progresivamente, lo cual dio paso a que se plasmara de manera más científica su estudio. Los hallazgos científicos se fueron acumulando y siguieron apareciendo nuevos libros para la investigación y/o práctica clínica.

Después de sentar las bases, los términos de asertividad y entrenamiento asertivo dieron la pauta a los de habilidad social y entrenamiento de habilidades sociales.

Actualmente, el procedimiento del entrenamiento en habilidades sociales parece firmemente establecido y, desde el final de los años 80 (ídem), se está observando la efectividad de la aplicación de dicha estrategia de intervención.

El estudio de las habilidades sociales es arduo y complejo. Es necesario seguir en él, ya que desde mi punto de vista podría dar solución a diferentes problemáticas de interacción social.

Es importante mencionar que la investigación sistemática del comportamiento interpersonal es relativamente reciente y la ayuda de los avances técnicos, por ejemplo, la videograbadora¹³, entre otros, ha contribuido de forma significativa en su cuantificación y evaluación, dando así una forma más objetiva y científica de estudiarlo.

2.4 IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Después de conocer que son las habilidades sociales, sus características, componentes y como surgieron, se puede dar cuenta de la importancia que tienen en nuestra vida diaria y que son más necesarias de lo que imaginamos.

¹³ Para la presente investigación se utilizó la videograbadora para objetivar la medición de las habilidades de comunicación.

Actualmente existen muchos trabajos y programas que indican la necesidad de trabajar las habilidades sociales.

De manera concreta la importancia de las habilidades sociales se basa en las siguientes premisas propuestas por Luca, Rodríguez y Sureda (2001):

1. Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo y el funcionamiento psicológico. Su importancia viene avalada por gran número de investigaciones que demuestran la relación entre el dominio de habilidades sociales y la adaptación psicológica escolar y social en la infancia y en la etapa adulta.
2. La falta de armonía interpersonal puede contribuir o conducir a disfunciones y perturbaciones psicológicas.
3. Ciertos estilos y estrategias interpersonales son más adaptativos que otros estilos y estrategias para clases específicas de encuentros sociales.
4. Esos estilos y estrategias interpersonales pueden especificarse y enseñarse.
5. Una vez aprendidos esos estilos y estrategias mejorarán la competencia en situaciones específicas.
6. La mejora en la competencia interpersonal puede contribuir o conducir a la mejoría en el funcionamiento psicológico. La importancia de la relación con los iguales viene determinada por las funciones que desempeña en el desarrollo del individuo:
 - a) Conocimiento del sí mismo y de los demás
 - b) Desarrollo de determinados aspectos del conocimiento social y determinadas conductas, habilidades y estrategias que se han de poner en práctica para relacionarse con los demás (reciprocidad,

empatía y habilidades de adopción de roles y perspectivas, intercambio en el control de la relación, etc.)

- c) Autocontrol y autorregulación de la propia conducta en función del feedback que se recibe de los otros.
- d) Apoyo emocional y fuente de disfrute.
- e) Aprendizaje del rol sexual, el desarrollo moral y aprendizaje de valores.

2.5 DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

El desarrollo de las habilidades sociales está relacionado con el desarrollo del ser humano. Es imprescindible entender el desarrollo evolutivo de la socialización y la importancia de sus interacciones y relaciones sociales para comprender, analizar la adquisición y desarrollo de sus habilidades y salud mental.

Algunos autores por ejemplo Belleck y Hersen, 1977, Matson, Sevin y Box, 1995, (citados en Del Prette y Del Prette, 2002), muestran interés y preocupación por las consecuencias derivadas de los déficit de habilidades sociales en etapas formativas de la vida del individuo, reconociendo que ellos pueden comprometer fases posteriores de su ciclo vital.

Para poder comprender el proceso natural del desarrollo de las habilidades sociales es necesario tomar en cuenta dos cuestiones de donde partir (ídem):

- La relación herencia – ambiente
- El proceso de socialización

Los seres humanos nacemos equipados con una carga genética y biológica de amplias posibilidades de desarrollo. Pero con un repertorio conductual bastante limitado (Hidalgo y Abarca, 1999).

Pocos seres vivos nacen tan desvalidos como el hombre y por los mismo con una necesidad de cuidado y protección de otras personas para su subsistencia. Durante toda su vida el hombre vive un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje en el que se va dando una constante interacción entre su programación genética y su medio ambiente. El medio ambiente del hombre es su medio social. El hombre es un ser social por naturaleza como ya se ha mencionado antes y requiere de su entorno para desarrollarse integralmente,

contexto que en gran medida es un contexto social. Resulta entonces fundamental el desarrollo de las habilidades que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

2.5.1 LO QUE SE HEREDA EN COMPARACIÓN CON LO QUE SE APRENDE

Las habilidades sociales también son objeto de duda en cuanto a cómo surgen y cómo se desarrollan y de la misma manera tienen la frecuente interrogante en relación con el carácter hereditario y la conducta social que otras cuestiones humanas.

Para McFall (1982, citado en Del Prette y Del Prette, 2002), hay dos posturas a los conceptos de habilidades sociales. La primera supone el comportamiento socialmente habilidoso como rasgo o una característica de personalidad, la segunda como característica del desempeño de una situación interpersonal dada.

En el primer caso, la habilidad social, es entendida como un atributo innato del individuo; en el segundo, como una relación entre éste y la situación particular, resultante de su experiencia con las diversas situaciones sociales.

Con respecto a la cuestión de lo que se hereda o lo que se aprende tiene más peso, se han realizado diversas investigaciones longitudinales, algunas de ellas están citadas en el libro de Hidalgo y Abarca, (1994), las cuales concluyen que

la herencia efectivamente es un factor etiológico en las diferentes individualidades.

Además la relación padres e hijos puede estar medida por factores genéticos y/o ambientales. Los efectos genéticos implican una propensión genética y no un predestinación. Por lo tanto, los cambios en las personas son posibles.

Por otra parte, sobre esta base genética y predisponente en su interacción con el medio ambiente, el ser humano va desarrollando sus habilidades sociales a través del aprendizaje a lo largo de su vida.

La serie de factores ambientales que también son considerados como predisponentes son: sistemas familiares, condiciones sociales, económicas, culturales, entre otras.

De acuerdo con Riso, (1988), los factores predisponentes de personalidad, biológicos y ambientales, deben ser considerados porque pueden ser responsables de la resistencia a cambios, recaídas en conductas sociales inadecuadas, o presentarlos personas con un mal pronóstico frente a un tratamiento.

2.5.2 FORMAS DE APRENDIZAJE DE LAS HABILIDADES SOCIALES

De acuerdo con lo revisado anteriormente queda la incógnita de ¿cómo es que surge el aprendizaje a lo largo de la vida?, ya se ha visto que de acuerdo a la etapa del ciclo vital que esté viviendo el individuo es como adquiere, desarrolla o utiliza las habilidades sociales que necesita, sin embargo este aprendizaje puede recibirlo de diversas formas.

De acuerdo con Valles y Valles (2000) las habilidades de interacción social pueden ser aprendidas a través de los siguientes mecanismos:

1. **Aprendizaje por experiencia directa:** es decir, las conductas interpersonales están en función de las consecuencias aplicadas por el entorno después de cada comportamiento social.
2. **Aprendizaje vicario o por observación:** el individuo aprende conductas de relación como resultado de la exposición ante modelos significativos.
3. **Aprendizaje verbal:** el individuo aprende a través de lo que se dice, por medio del lenguaje oral, es decir, darle instrucciones, explicaciones o sugerencias verbales, en el ámbito familia. Esta instrucción es informal y en el escolar suele ser más semántico y directo.
4. **Aprendizaje por feedback interpersonal:** el feedback o retroalimentación como ya se ha dicho, es la explicación por parte de observadores del comportamiento de la persona observada, lo que ayuda a la corrección del mismo sin necesidad de ensayos.
5. **Expectativas cognitivas:** este mecanismo menciona que, de acuerdo con las experiencias que se hayan tenido de éxito o fracaso en interacciones sociales anteriores, se mantendrá una expectativa favorable o negativa al respecto.

Sin embargo estas formas de aprendizaje se enseñan en dos núcleos básicos como se ha mencionado ya en el capítulo 1¹⁴ la familia y la institución escolar.

El aprendizaje es un proceso que de acuerdo con lo expuesto por Rodríguez y Austría (1993), que surge principalmente a través de modelos, los cuales son principalmente miembros de la familia, los cuales enseñan diversas formas de aprendizaje sin darse cuenta, es decir de forma empírica.

¹⁴ Ver capítulo 1 apartado 1.5.1

Por el contrario el núcleo institucional, lo realiza de forma más metódica, objetiva y teórica.

Existen dos tipos y dimensiones de aprendizaje dentro de la educación escolarizada que se utilizan para enseñar las formas de aprendizaje antes mencionadas, por las cuales las personas aprendemos diversas cosas entre ellas los diversos tipos de habilidades además de las diversas disciplinas científicas obligatorias.

Los tipos de aprendizaje escolar de acuerdo con Ausubel (1976 citado en Díaz y Herrera, 1997), se diferencian en dos dimensiones las cuales son:

1. La que se refiere al modo en que se adquiere el conocimiento.
 2. La relativa a la forma en que el conocimiento es subsecuentemente incorporado en la estructura de conocimientos o estructura cognoscitiva del aprendiz.
- Dentro de la *primer dimensión* se encuentra a su vez dos tipos de aprendizaje posibles:
 - a. Por recepción
 - b. Por descubrimiento
 - En la *segunda dimensión* se encuentran dos modalidades:
 - a. Por repetición
 - b. Por significación

A continuación se ofrecen dos cuadros comparativos donde se sintetizan las ideas de Ausubel (ídem).

SITUACIONES DEL APRENDIZAJE

SIGNIFICATIVO	REPETITIVO
La información nueva se relaciona con la ya existente es la estructura cognoscitiva de forma sustantiva, no arbitraria ni al pie de la letra.	Consta de asociaciones arbitrarias, al pie de la letra.
El alumno debe de tener una disposición o actitud favorable para extraer el significado.	El alumno manifiesta una actitud de memorizar la información.
El alumno posee los conocimientos previos o conceptos de anclaje pertinentes.	El alumno no tiene conocimientos previos pertinentes o0 no los “encuentra”.
Se puede construir un entramado o red conceptual.	Se puede construir una plataforma o base de conocimientos factuales.
Condiciones: Materia: significado lógico Alumno: significación psicológica.	Se establece una relación arbitraria con la estructura cognoscitiva.
Puede promoverse , mediante estrategias apropiadas (por ejemplo los organizadores anticipados y los mapas conceptuales).	Ejemplo: aprendizaje mecánico de símbolos, convenciones, algoritmos.

Cuadro 1. Primera Dimensión: Modo en que se adquiere la información

RECEPCIÓN	DESCUBRIMIENTO
El contenido se presenta en forma final.	El contenido principal a ser aprendido no se da, el alumno tiene que descubrirlo.
El alumno debe de internalizarlo en su estructura cognitiva.	Propio de la formación de conceptos y solución de problemas.
No es sinónimo de memorización.	Puede ser significativo o repetitivo.

Propio de etapas avanzadas del desarrollo cognitivo en la forma de aprendizaje verbal hipotético sin referentes concretos (Pensamiento. Formal)	Propio de las etapas iniciales del desarrollo con el aprendizaje de conceptos y proposiciones.
Útil en campos establecidos del conocimiento.	Útil en campos del conocimiento donde no hay respuestas univocas.
Ejemplo: se pide al alumno que estudie el fenómeno de la difracción en su libro de texto de física.	Ejemplo: el alumno, a partir de una serie de actividades experimentales, reales y concretas, induce los principios que subyacen al fenómeno de la combustión.

Cuadro 2. Segunda Dimensión: Forma en que el conocimiento se incorpora en la estructura cognoscitiva del aprendizaje

Resulta evidente que la enseñanza en el salón de clases está organizada prioritariamente con base en el aprendizaje por recepción, por medio del cual se adquieren los grandes volúmenes de material de estudio que comúnmente se le presentan al alumno. Esto no implica necesariamente que al aprendizaje por descubrimiento sea excluyente o antagónico dado que en la primer infancia y en edad preescolar, la adquisición de conocimiento se realiza prioritariamente por este medio, y conforme se evoluciona a etapas avanzadas del desarrollo intelectual del sujeto y existe una madurez cognoscitiva el aprendizaje por recepción toma mayor importancia.

También es evidente que el aprendizaje significativo es el más importante y deseable que el aprendizaje repetitivo en lo que se refiere a situaciones académicas, ya que el primero posibilita a la adquisición de conocimiento con mayor sentido y relajación. Sin embargo no siempre es posible que se de un aprendizaje significativo por diversas razones, entre las que destacan las estructuras y situaciones de aprendizaje que son las siguientes de acuerdo con Díaz y Hernández (1997):

- Situación escolar individualista: es aquella en la que no hay ninguna relación entre los objetivos que persigue cada uno de los alumnos, pues sus metas son independientes entre sí. El alumno percibe que los objetivos que consigue dependen de su propia capacidad y esfuerzo, de la suerte y de la dificultad de las tareas, por otro lado considera menos relevante el trabajo y esfuerzo que realizan sus demás compañeros, puesto que no hay metas ni acciones conjuntas.
- Situación escolar competitiva: los objetivos que persigue cada alumno no son independientes de los que consigan sus compañeros. En la medida en que los alumnos son comparados entre sí y ordenados (del mejor al peor), la cantidad de recompensas como por ejemplo, calificaciones, privilegios, halagos, etc., obtengan un estudiante depende de la cantidad de recompensas distribuidas entre el resto de sus

compañeros. Así, bajo un esquema de competencia, el alumno obtiene una mejor calificación cuando sus compañeros han rendido muy poco que cuando la mayoría mostró un buen rendimiento.

Es casi inevitable que un esquema totalmente individualista o de competencia genere una buena motivación en el aprendizaje además de metas orientadas a obtener valoración social y recompensas externas, lo que va obstaculizando tanto las actividades académicas de conocimiento teórico como las habilidades sociales del alumno.

Con este tipo de situaciones escolares los alumnos en su mayoría van desarrollando percepciones pesimistas y rígidas de sus capacidades.

En la mayor parte de instituciones educativas se ejercen situaciones escolares competitivas que desde el punto de vista negativo que se ha encontrado en diversas investigaciones de Enesco y del Olmo (1992, citado en Díaz y Hernández, 1997), se ha encontrado que los alumnos que han vivido durante años esta experiencia, tienden a descalificar las ideas u opiniones de los otros, y terminan desarrollando conductas muy poco solidarias y actitudes competitivas irracionales que les llevan por ejemplo, a preferir reducir sus propias posibilidades de éxito con tal de reducir las ajenas, Incluso

Además de que es indispensable tener en cuenta que la estructura cognoscitiva del alumno tiene una serie de antecedentes y conocimientos previos, es decir un marco de referencia personal, que si se ve afectada desde su hogar o en edades tempranas en su etapa escolar se verá reflejado en su futuro; es así como también existen bloqueos en su aprendizaje y madurez intelectual. También se ha encontrado que en el plano de las relaciones sociales afectivas, una situación escolar altamente competitiva y autoritaria produce una especie de estratificación¹⁵ social en el aula, donde el poder, los privilegios y el prestigio se distribuyen en función de la manera en que se ha “etiquetado”¹⁶ a un estudiante.

¹⁵ Hace referencia a una división de clases sociales (Moreno, 1991).

¹⁶ Es una calificación indicadora de personas en base a su cualidades o deficiencias (Ídem).

Es importante decir que cuando se trabaja bajo un esquema individualista y competitivo, se evalúa a los alumnos con pruebas basadas en el criterio de la institución y cada alumno trabaja sus materiales o textos promovidos por la misma o el sistema educativo (en México se basa en la Secretaría de Educación Pública SEP en el nivel básico y medio superior en su mayoría) ignorando a los demás. Por todo ello se encuentra que la comunicación entre compañeros de clase no sólo es desestimada, sino en ocasiones castigada (ídem).

De acuerdo con los estudios realizados por Enesco y del Olmo (1992, ídem) las situaciones escolares individualistas y competitivas, se agudizan especialmente en la educación medio superior y aunque muchos docentes son plenamente conscientes de ellas, se encuentran con una serie de dificultades que les impiden conseguir un ambiente más adecuado de cooperación y solidaridad, con lo que se mejorarían las capacidades y aprendizaje de los alumnos.

Algunas de las dificultades que obstaculizan a los docentes a fomentar situaciones adecuadas de aprendizaje son:

- El número de alumnos y grupos que atienden
- Las normas de la institución educativa
- Sus sistemas de acreditación o evaluación
- Los contenidos curriculares
- Presiones y expectativas de los propios familiares

Pero es preciso señalar que además de las situaciones escolares antes mencionadas existe una alternativa más viable dando la oportunidad de desarrollar las habilidades del alumno y de optimizar su aprendizaje.

Ésta alternativa es la siguiente de acuerdo con lo expuesto por Días y Hernández (1997):

- Situación escolar cooperativa: Cooperar es trabajar juntos para lograr metas compartidas. Los individuos establecen metas que son benéficas

para sí mismos y benéficas para los demás miembros del grupo, buscando así maximizar tanto su aprendizaje como el de los otros. El equipo trabaja junto hasta que todos los miembros del grupo han entendido y completado la actividad exitosamente. Cabe decir que las relaciones entre iguales pueden incluso constituir para algunos alumnos las primeras relaciones en cuyo origen tienen lugar aspectos como la socialización, mejora en las relaciones socioafectivas, el control de los impulsos agresivos, la relativización de los puntos de vista, el incremento de las aspiraciones y aun el alto rendimiento académico.

Finalmente se puede decir que el docente puede utilizar el enfoque del aprendizaje cooperativo en el aula para promover que sus estudiantes:

1. Se sientan involucrados en relaciones con compañeros que se preocupan por ellos y los apoyan.
2. Sean capaces de influir en las personas con quienes están involucrados.
3. Disfruten el aprendizaje.

En el siguiente cuadro se contrasta de manera simplificada los rasgos esenciales del trabajo en grupo para el aprendizaje, bajo dos modalidades distintas: la tradicional (agrupa estructuras individualistas y competitivas) y la cooperativa (que permite el aprendizaje significativo) (ídem).

GRUPOS DE APRENDIZAJE COOPERATIVO	GRUPOS TRADICIONALES
Interdependencia positiva	No hay interdependencia
Valoración Individual	No hay valoración individual
Miembros heterogéneos	Miembros homogéneos
Liderazgo compartido	Solo hay un líder
Responsabilidad por los demás	Responsabilidad por sí solo
Enfatiza la tarea y su mantenimiento	Sólo enfatiza la tarea
Se enseñan directamente habilidades sociales	Se presuponen o ignoran las habilidades sociales
El profesor observa e interviene	El maestro ignora a los grupos
Ocurre el procesamiento en grupo	No hay procesamiento en grupo

Cuadro 3. Trabajo en grupos cooperativo y tradicional.

Se puede observar con lo anterior que existe una gran distancia entre lo óptimo para un adecuado aprendizaje y lo que realmente se realiza en las aulas educativas, es por ello que existen sesgos en el aprendizaje de las habilidades sociales.

2.5.3 PROCESO DE SOCIALIZACIÓN

De acuerdo con lo anterior es importante mencionar cómo se da el proceso de socialización, ya que de éste también parte el aprendizaje y desarrollo de las habilidades sociales.

Desde la perspectiva ecológica de desarrollo, se enfatiza la sobreposición entre los diferentes sistemas de interacción organismo-ambiente que influyen sobre las características del individuo a lo largo de la vida. Los microsistemas como la familia, la escuela, los amigos, etc., representan los contextos más básicos y nucleares de la interacción organismo-ambiente, caracterizados por un proceso de relaciones interpersonales estables y significativas, donde se da la

efectividad y alteración gradual en las relaciones de poder (Bronfenbrenner, 1996, citado en Del Prette y Del Prette, 2002).

El proceso de socialización Hidalgo y Abarca (1994) lo explica, por medio de los siguientes puntos:

- El aprendizaje social de las habilidades sociales se va dando a través de un complejo proceso de interacción de variables personales, ambientales y culturales.
- La familia, como grupo social básico, donde se producen los primeros intercambios de conducta social y afectiva, valores y creencias, tiene una influencia decisiva en el comportamiento social. Los padres son los modelos significativos de conducta social y afectiva, y los hermanos

constituyen el subsistema primario para aprender las relaciones con sus pares. Por otra parte los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social, ya sea a través de la información, refuerzos discriminativos, castigos y sanciones, comportamiento y modelaje de conductas interpersonales.

- La incorporación del individuo al sistema escolar le permite y obliga a desarrollar ciertas habilidades sociales más complejas y extendidas. Debe adaptarse a otras exigencias sociales: diferentes contextos, nuevas reglas y la necesidad de un espectro mucho más amplio de comportamiento social. Éste es un periodo crítico respecto a las habilidades sociales ya que estas exigencias mayores pueden llevar al individuo a presentar dificultades que antes no eran claramente detectadas, ya que pueden haber estado en concordancia con el sistema familiar, aunque esto puede suceder de manera contraria y pueden discrepar de los modelos familiares ocasionando el inicio de problemas en el surgimiento o desarrollo de sus habilidades sociales, causando ansiedad social y timidez.
- Al comienzo de la adolescencia el individuo ya tiene autoconciencia de ser objeto social, y se reconoce asimismo y a los demás como expuestos al escrutinio público, quien enjuicia la competencia y adecuación social. Esta autoconciencia de sí mismo, es decir el “yo social” parece ser un rasgo universal del entrenamiento de la socialización. Los individuos somos enseñados desde la infancia que los demás observan la apariencia y los comportamientos sociales. Esta tendencia a focalizarse en uno como objeto social no está presente en infantes, no sólo porque tiene falta de entrenamiento en la socialización, sino porque no tienen las habilidades cognitivas que se requieren. Cuando esta autoconciencia no se realiza de manera adecuada y cuidadosa es posible que limite el desarrollo de las habilidades sociales y puede producir serios problemas, los padres, maestros, hermanos, amigos principalmente, se pueden encargar muchas veces de esto, maltratando psicológicamente al infante.

- El período de la adolescencia es una etapa del desarrollo en que el joven debe encarar múltiples tareas que implican relaciones interpersonales diferentes a las de la infancia y debe desarrollar habilidades para resolver problemas de una manera independiente. Los adolescentes deben hacer amigo(as), aprender a conversar, participar en diferentes grupos de actividades extracurriculares, tener un grupo de iguales al que se sienta integrado e identificado y aprender comportamientos heterosexuales.
- En la vida adulta, requerimos desarrollar habilidades para conseguir trabajo, realizar éste de manera adecuada, así como realizar tareas en equipo y habilidades interpersonales con la pareja en la mayoría de las ocasiones. El éxito de estas habilidades dependen en parte de las bases que se hayan adquirido en las etapas de la niñez y de la juventud.
- En la tercera edad también se requieren destrezas específicas para enfrentar las problemáticas propias de esa etapa de la vida, debido a que las características principales en cuanto al comportamiento social son la disminución de las capacidades sensoriales y reducción de la prontitud para la respuesta, entre otras.

Las demandas propias de cada parte del ciclo vital y las respuestas relacionadas con el desarrollo presentadas por el individuo, demuestran con claridad que la adquisición de comportamientos sociales involucra un proceso de aprendizaje durante toda la vida. El ejercicio creciente de nuevos roles sociales y la asimilación de normas culturales que definan las demandas y expectativas para los desempeños sociales son lentos. Su adecuación y competencia, están determinadas por la interacción permanente del sistema interpersonal, que debe ir adaptándose a las diferentes tareas y funciones del individuo que debe cumplir a lo largo de su vida.

El desarrollo de las habilidades que se requieren para su cumplimiento pueden verse afectadas, por las malas experiencias que se hayan tenido, o la falta

adecuada de apoyo, modelo o reforzamiento para seguir desarrollando las habilidades que son necesarias para adaptarnos socialmente a las exigencias

de la vida. Por lo que podemos concluir que las habilidades dependen mucho de los contextos e interacciones que se tiene con el mundo y las personas que nos rodean.

2.6 MODELOS TEÓRICOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Algunos de los modelos teóricos que han tratado de explicar las habilidades sociales son los siguientes:

1. Modelo de la Teoría de Roles

Supone que el comportamiento social depende, en gran parte, de la comprensión del propio rol y del rol del otro en la relación social. El rol es desarrollado por el grupo social a través de la subcultura, que fortalece los elementos simbólicos verbales o no y los significados de valor presentes en la relación (Juárez, 2006).

2. Modelo del Aprendizaje Social

Según este modelo, estas habilidades se aprenden a través de experiencias interpersonales directas o vicarias (Bandura, 1977 citado en Juárez, 2006), es decir mediante la observación del desenvolvimiento de los otros, en un proceso de asimilación mental de los modelos y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento. El refuerzo social tiene un valor informativo y de incentivo en las subsecuentes conductas sociales. El comportamiento de otros constituye una retroalimentación para la persona acerca de su propia conducta. Estas vertientes de aprendizaje , experiencia, modelaje e instrucción, van generando las expectativas de autoeficacia en el ámbito interpersonal.

3. Modelo de Aprendizaje Social – Cognitivo

Además de lo mencionado en el anterior modelo se incluye en este enfoque, cómo la conducta social está medida por diversos factores cognitivos, tales como las expectativas, atribuciones, creencias, prejuicios, estereotipos, mecanismos de procesamiento de la información, métodos de resolución de problemas, etc., que mediatiza el proceso de interacción social (Hidalgo y Abarca, 1994).

4. Modelo Cognitivo

Los autores Spivack y Shure, (1974 citado en Hidalgo y Abarca, 1994) plantean que las habilidades sociales desde esta perspectiva están mediadas por procesos cognitivos internos que denominan habilidades sociocognitivas, la cuales se desarrollan a medida que el niño crece e interactúa en su medio ambiente. Para un funcionamiento social efectivo son necesarias tres cosas: conocer la meta apropiada para la interacción social, conocer las estrategias adecuadas para alcanzar el objetivo social y conocer el contexto en el cual una estrategia específica puede ser apropiadamente aplicada. También sostiene que no basta conocer las conductas, sino que es necesario implementarlas.

5. Modelo de Percepción Social

Este modelo destaca los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación (traducción) que hace de dicha información, es decir, el individuo tiene la capacidad de leer el contexto social en el que se encuentre; cuando se produce una inadecuada percepción de la situación, la respuesta de la persona será igualmente inapropiada.

El leer el ambiente social, permite discriminar las normas y convenciones particulares de ese contexto, entender los mensajes abiertos o encubiertos del otro, percibir las emociones e interacciones del o los interlocutores, etc., esto es lo que se ha denominado percepción social. (Argyle, 1978 citado en Hidalgo y Abarca, 1994).

Siguiendo esto Trower (1980, ídem) afirma la importancia de ciertos componentes de habilidades sociales: gestos, sonrisas, tiempo de latencia en

la respuesta, el proceso de integración social entre otros, que se refieren a la habilidad individual para generar una conducta adecuada a las reglas y metas en respuesta a la retroalimentación social.

Estos modelos no son los únicos sin embargo si los más destacables. Desde mi punto de vista el modelo que mejor explica las habilidades sociales es el modelo de percepción social, punto de vista que está respaldado por algunos autores como Hidalgo y Abarca, (1994) que mencionan que de acuerdo a las capacidades genéticas y las experiencias de aprendizaje dadas en un contexto social particular, la persona desarrolla habilidades sociales que implican fundamentalmente dos procesos esenciales:

- Percepción social¹⁷: que le permite al individuo percibir, descifrar, discriminar, codificar, simbolizar comportamientos tanto personales como interpersonales
- Inteligencia personal¹⁸: tener un aprendizaje de una metodología de resolución de situaciones sociales aplicando ciertas destrezas socio cognitivas y conductuales.

Estos dos procesos son fundamentales en las habilidades sociales y permiten el adecuado ajuste social de la persona de acuerdo a la edad, rol y contexto social.

2.6.1 MODELOS EXPLICATIVOS DEL DÉFICIT DE HABILIDADES SOCIALES

Cuando la capacidad de percepción social interpersonal (teniendo como base el modelo de percepción social) falla o tiene déficit o cuando la metodología nos es apropiada, surgen los problemas interpersonales, ansiedad social, temores expectativas e ideas irracionales que van configurando una

¹⁷ Propuesta creada por Argyle (1978, citado en Hidalgo y Abarca, 1994).

¹⁸ Propuesta creada por Gardner (1983, ídem).

autoimagen distorsionada y una baja autoestima, que repercute en las actividades cotidianas del individuo.

Esto es un proceso dinámico que se constituye en un círculo vicioso que se auto-reproduce.

Existen varios modelos que explican el déficit de habilidades sociales; algunos de éstos son:

1. Modelo de déficit de habilidades sociales

Este modelo plantea que el déficit se debe a la falta de aprendizaje de los componentes motores verbales o no verbales necesarios para lograr un comportamiento social competente. La persona inhábil carece de un repertorio conductual y/o usa respuestas inadecuadas porque no las ha aprendido o lo ha hecho inadecuadamente (Curran, 1977 citado en Hidalgo y Abarca, 1994).

2. Modelo de interferencia o déficit de ejecución

Desde esta perspectiva el sujeto tiene o puede tener en su repertorio determinadas habilidades, pero no las pone en práctica por factores emocionales, cognitivos y/o motores que interfieren con su ejecución. Entre las variables interferentes se encuentran pensamientos depresivos, escasa habilidad en solución de problemas, empatía inadecuada, bajas expectativas de autoeficiencia, ansiedad, miedo, comportamiento agresivo, autoafirmaciones negativas, etc., (Casares, 1997).

3. Modelo de inhibición por ansiedad

El modelo de inhibición por ansiedad propone que la persona tiene las habilidades necesarias en su repertorio, pero que están inhibidas o distorsionadas por ansiedad condicionada clásicamente a las situaciones sociales. Este modelo parte de los trabajos e investigaciones de Wolpe (1958, citado en Hidalgo y Abarca, 1994).

4. Modelo de inhibición mediatizada

Ésta inhibición mediatizada es por diversos procesos cognitivos: evaluaciones cognoscitivas distorsionadas (Riso,1988), expectativas y creencias irracionales entre otras. Este modelo plantea como necesario para el cambio la reestructuración cognitiva, es decir, modificar los esquemas cognitivos, los procesos y los eventos o productos cognitivos.

5. Modelo de percepción social

Este modelo explicativo atribuye la inhabilidad social a una falla en la discriminación de las situaciones específicas en que un comportamiento social es adecuado o no. La persona debe tener un conocimiento no sólo de la respuesta adecuada sino también de cómo y cuándo esa conducta puede emitirse. Es una habilidad como ya se ha mencionado de leer el ambiente social en el que se encuentre el individuo. La persona con una buena percepción social ha aprendido a interpretar adecuadamente las señales y mensajes del emisor (Hidalgo y Abarca, 1994).

Todos los modelos que explican el déficit de las habilidades sociales aportan una parte esencial e incorporan aspectos importantes de la conducta social. Se han hecho diversos estudios para relacionar algunos aspectos con otros, sin embargo estos modelos dan cuenta de la problemática que acontece si no son desarrolladas adecuadamente las habilidades sociales que permiten desenvolvemos en la vida.

De estas explicaciones que surgen es posible partir para poder entrenar y desarrollar adecuadamente las habilidades que cada ser humano requiere.

2.6.2 CONSECUENCIAS DEL DÉFICIT DE HABILIDADES SOCIALES

El ser humano es un ser muy sensible y como ya se ha mencionado es influenciado por las interacciones con sus semejantes y el medio que lo rodea.

Cada interacción que realiza tiene consecuencias inmediatas y a largo plazo, éstas consecuencias pueden ser evaluadas positiva o negativamente de acuerdo al resultado y tipo de experiencia que le deje al individuo. Es posible que de acuerdo a la forma que perciba un evento éste tendrá repercusiones en su forma de concebir al mundo, es decir, de acuerdo al modelo de la percepción social que ya se ha explicado, cada evento de la vida será evaluado y la información procesada y el resultado de la acción desarrollará las habilidades sociales con éxito o con déficit.

Desde ésta perspectiva la persona puede tener errores en el procesamiento de información, por ejemplo, al percibir y seleccionar los aspectos negativos o dificultades de alguna situación que se le presentó, calificando el evento en su totalidad tan solo con un segmento de realidad, sin considerar toda la serie de factores que pueden escapar de su control y que pueden influir de manera directa o indirecta en el desarrollo del evento o comportamiento del individuo, además los aspectos contextuales también forman parte del resultado, por lo que finalmente no se deben realizar generalizaciones debido a que ninguna situación es idéntica a la otra.

Aquí entran en juego las barreras psicológicas que se comentaban en el primer capítulo, ya que por ejemplo, las actitudes, atribuciones, estereotipos, prejuicios, etc, que se tengan o se vayan formando van a interferir con la autoimagen y por ende en el desarrollo adecuado de las habilidades sociales. Es posible que un fracaso pueda llevar a la culpa, depresión, baja autoestima, ansiedad, timidez, etc.

Algunas de la múltiples consecuencias que pueden presentarse por no contar con habilidades sociales adecuadas son:

- **Ansiedad social:** es la respuesta de miedo, temor que surge en situaciones de interacción social. La presencia de ansiedad social es uno los factores más importantes de los déficit sociales. Se produce una retroalimentación que hace que la persona fácilmente se angustie, por una ejecución catastrófica en alguna situación en particular, debido a

una interferencia o deficiencia. Además, la ansiedad provoca estar alerta a los propios procesos, de manera que el individuo se centra más en él mismo y en los demás que en la tarea que está realizando, aumentando las probabilidades de fracaso o incompetencia social. La ansiedad provoca una respuesta más ansiosa produciéndose un proceso autogenerativo que se retroalimenta (Hidalgo y Abarca, 1994).

- **Timidez:** Es una experiencia subjetiva caracterizada por aprensión y nerviosismo en los encuentros interpersonales y un comportamiento descrito como inhibido, de evitación y no exitoso. La persona tímida es la persona vulnerable en cuanto a la necesidad exagerada de aprobación, aceptación y afiliación. Éstas personas evitan encuentros sociales, participan menos, son juzgados por los demás como menos amistosos, los demás buscan menos su compañía. La soledad hace que las personas tímidas sean extremadamente sensibles a la evaluación que los demás hacen de ellas (ídem).
- **Baja Autoestima:** es un estado de desequilibrio y consciencia reducida, generalmente originado durante la crianza, que promueve y sostiene pensamientos, sentimientos, emociones y comportamientos autolimitadores, que afectan el funcionamiento del individuo, consigo mismo y con sus entorno. Las personas con este déficit se construyen una imagen desvalorada de sí mismos, manifestando inseguridad, el no quererse, no valorarse, evadir problemas, no creer poder enfrentarse a ningún tipo de situación adversa, autodescalificarse, etc. (Yagosesky, 1999).
- **Desconfianza:** la persona no confía en sí mismo, teme enfrentar las situaciones de la vida y se siente incapaz de abordar exitosamente los retos cotidianos. Se percibe incompleto y vacío, sin control sobre sus vida, y opta por inhibirse y esperar un mejor momento que casi nunca llega. Tiende a ocultar sus limitaciones tras una careta pues al no aceptarse teme no ser aceptado. Esto lo lleva a desconfiar de todos y

usa su energía para defenderse de los demás a los que percibe como malos o peligrosos (ídem).

- **Irresponsabilidad:** el individuo niega o evade sus dificultades, problemas o conflictos. Espera a que algo suceda para que todo se arregle y las cosas se resuelvan. Culpa a los demás por lo que sucede y se niega a ver, oír, o entender todo aquello que le conduzca hacia su responsabilidad de sus actos (ídem).
- **Irracionalidad:** estas personas se niegan a pensar. Viven de las creencias aprendidas y nunca las cuestionan. Generaliza y todo lo encierra en los estereotipos repetidos de manera cíclica y sordamente (ídem).

Éstas son tan solo algunas de las consecuencias que puede dar origen a un inadecuado desarrollo de las habilidades sociales o consecuencias por el déficit de éstas.

2.7 ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LAS HABILIDADES SOCIALES

Para poder mejorar los déficits en las habilidades sociales es necesario aprenderlas como ya se ha visto. Éste aprendizaje se puede llevar a cabo mediante un entrenamiento específico, ya que sí bien a lo largo de la vida se pueden aprender algunas habilidades sociales no siempre se aprenden de manera adecuada, por lo que existen diversas técnicas para entrenarlas.

La esencia del entrenamiento de acuerdo con Kelly (1982, citado en Luca, Rodríguez y Sureda, 2001), consiste en intentar aumentar la conducta adaptativa y prosocial enseñando las habilidades necesarias para una interacción social exitosa, con el fin de conseguir satisfacción interpersonal.

Es importante mencionar que desde que se utiliza el entrenamiento en habilidades sociales se ha encontrado que no solo modifica comportamientos desadaptativos desde la infancia o adolescencia, sino que también sirve como estrategia preventiva entrenando grupos de niños o jóvenes principalmente por que se considera que se encuentran en etapas formativas y de riesgo especialmente por encontrarse dentro de un entorno escolar (ídem). Siguiendo en esta línea Monjas (1997), señala que ya se ha ampliado el campo de intervención en niños y jóvenes “sin problemas”¹⁹ con el objetivo de prevención primaria.

Esta prevención puede ser muy útil ya que si aún no se han tenido que requerir o enfrentar alguna habilidad social es muy positivo que al recibir el entrenamiento previo, logren realizar una buena ejecución de dicha habilidad teniendo ventajas considerables sobre las personas que no han tenido entrenamiento alguno y su aprendizaje no ha sido del todo favorable.

También se debe tomar en cuenta que las habilidades que se enseñan pueden variar en función de las características de la persona: edad, sexo, problemas específicos que plantea y situaciones sociales que se les presente.

Algunos autores entre los que destacan Monjas (1997), Luca, Rodríguez y Sureda (2001), mencionan cuatro elementos estructurados que son claves en el entrenamiento de habilidades, de los cuales se parte para poder desarrollar dicho entrenamiento.

1. Entrenamiento en habilidades: Donde se enseñan conductas específicas que se practica hasta que se integran en el repertorio conductual del sujeto. Concretamente se emplean procedimientos tales como instrucciones, el modelado, el ensayo de conducta, la retroalimentación y el reforzamiento. Procedimientos centrados, principalmente, en la teoría del aprendizaje social. El entrenamiento en habilidades es el elemento más básico y más específico.

¹⁹ Éste termino “sin problemas” hace alusión a personas que aparentemente no han presentado algún déficit en sus habilidades sociales o en algunas de ellas.

A veces, dependiendo del problema particular del sujeto, sólo se emplean estos procedimientos.

2. Reducción de la ansiedad: En situaciones sociales problemáticas, el alto nivel de ansiedad puede llevar a respuestas inadecuadas que hacen necesario reducirlo. Normalmente esta disminución de la ansiedad se consigue de forma indirecta, es decir, llevando a cabo la nueva conducta más adaptativa que, supuestamente, es incompatible con la respuesta de ansiedad. Si la ansiedad es muy elevada, se puede emplear directamente una técnica relajación.

3. Reestructuración cognitiva: A través de la reestructuración cognitiva se intentan modificar valores, creencias, cogniciones y/o actitudes del sujeto. Con frecuencia, la reestructuración cognitiva tiene lugar de forma indirecta. Es decir, la adquisición de nuevas conductas modifica, a más largo plazo, las cogniciones del sujeto.

4. Entrenamiento en solución de problemas: el encuentro en solución de problemas no se suele llevar a cabo de forma sistemática en los programas de entrenamiento en habilidades sociales aunque generalmente se encuentre, de forma explícita, en ellos. A través del entrenamiento se enseña al sujeto a:

- Percibir correctamente los “valores” o las variables relevantes del problema.
- Generar respuestas potenciales
- Seleccionar una de esas respuestas (analizando pros y contras)
- Enviarla de manera que el resultado sea positivo para la relación interpersonal.

Estos elementos de entrenamiento no pueden ser utilizados de forma homogénea para todas las personas ya que su uso depende de la problemática o carencia en particular y del contexto que envuelva a la persona que requiere mejorar sus habilidades sociales, debido a que cada persona es única e

irrepetible por ello no se puede generalizar una estrategia para todos; por ejemplo, algunas personas no les funcionan las técnicas de relajación y por lo tanto se debe buscar técnicas alternas.

Ya que sabemos los cuatro elementos básicos del entrenamiento, a continuación se mencionarán algunas técnicas de entrenamiento, de acuerdo a la clasificación realizada por Vallés y Vallés (2000), dicha clasificación es la siguiente:

1. Técnicas psicológicas: Agrupan procedimientos conductuales y cognitivos.

TÉCNICAS	OBJETIVOS
Instrucciones	Informar al sujeto cómo debe realizarse una conducta
Modelado	Observar cómo debe realizarse una conducta
Role-playing	Practicar la conducta para aprenderla
Reforzamiento	Conseguir el fortalecimiento de la respuesta
Retroalimentación	Informar sobre la ejecución
Tareas para casa	Practicar las conductas entrenadas en contextos naturales
Reducción de la ansiedad	Reducir o eliminar el miedo a la situación social
Reestructuración cognitiva	Cambiar pensamientos irracionales por otros más adaptados
Solución de problemas	Analizar los problemas sociales y afrontarlos mediante soluciones adecuadas

Cuadro 4: Técnicas Psicológicas (Vallés y Vallés, 2000)

2. Técnicas pedagógicas: Pretenden planificar las interacciones sociales que se dan en la escuela para mejorar las habilidades sociales.

TÉCNICAS	OBJETIVOS
Aprendizaje cooperativo	Aprender conductas sociales con competitividad
Dinámica de Grupos	Fomentar las Interacciones sociales
Estrategias de compañero-tutor	Ofrecer modelos adecuados al sujeto
Diálogo	Fomentar la reflexión

Cuadro 5: Técnicas Pedagógicas (ídem)

A continuación describiré en que consiste cada técnica de acuerdo con Luca, Rodríguez y Sureda (2001), tanto las psicológicas como las pedagógicas que

fueron utilizadas en éste programa de apoyo al mejoramiento de habilidades de comunicación en universitarios, así como un ejemplo de cómo se aplicó cada técnica en las sesiones de cada edición del programa planteado.

TÉCNICAS PSICOLÓGICAS

a) Instrucciones:

Consiste en explicar de forma clara y concisa la conducta que se desea que lleve a cabo el sujeto. Gracias a esta información el sujeto sabe cómo debe actuar, que debe decir y cómo hacerlo. Se utilizan preferentemente al

comenzar la sesión de entrenamiento y cuando las conductas que se han de aprender son relativamente sencillas.

Podemos encontrar dos tipos de información que llevan las instrucciones:

- Información conceptual. Se denomina así a la presentación verbal de la habilidad que se va entrenar. Aquí el instructor suministra un listado con las ventajas e inconvenientes de aprender esta habilidad, para ello describe, define y especifica claramente la habilidad, su importancia y la aplicación adecuada.
- Presentación de los componentes y pasos conductuales específicos de la habilidad. Es necesario analizar los pasos conductuales que conforman cada habilidad para guiar y facilitar la ejecución adecuada, los modelos hacen referencia a ellos demostrando los componentes conductuales. En la práctica se pide a los alumnos que ensayen y practiquen con especial atención los pasos observados en el modelado.

b) Modelado:

Esta técnica consiste en exponer al sujeto a modelos en vivo o no, que realicen los comportamientos requeridos. De esta manera se consigue un aprendizaje observacional o vicario.

c) Reforzamiento positivo:

Se refiere al proceso a través del cual las respuestas aumentan con frecuencia porque son seguidas por una recompensa o suceso favorable para el sujeto que las ha emitido. Esto significa que si queremos incrementar los componentes sociales, éstos deben ir seguidos de consecuencias reforzantes positivas.

Se han especificado tres tipos de refuerzo los cuales son:

1. Material: tales como la comida, dulces o dinero
2. Social: como la aceptación y el reconocimiento por parte de los demás
3. Autoesfuerzo: la evaluación positiva que una persona hace de su propia conducta.

d) Retroalimentación:

Consiste en ofrecer al sujeto información concisa y correcta sobre su actuación para que pueda mejorarla modificando parcialmente sus respuestas. En algunos casos la retroalimentación se mezcla con el refuerzo, y pueden ofrecerla tanto el instructor como otras personas, los compañeros, padres, otros instructores, profesores, etc., que son los que informan sobre los aspectos no habilidosos de la ejecución del alumno.

TÉCNICAS PEDAGÓGICAS

e) Aprendizaje cooperativo:

Las actividades del aula pueden estructurarse de tres formas diferentes: individuales, competitiva y cooperativa, llevando cada una de ellas a diferentes formas de interacción entre el instructor y las participantes y los participantes entre si. El aprendizaje cooperativo requiere el trabajo en quipo y tras formar dichos equipos el instructor conduce a los participantes en habilidades de colaboración y comunicación para que puedan enseñarse, expresarse, aceptarse y animarse entre ellos. Al utilizar el aprendizaje cooperativo en el entrenamiento de habilidades no solo se trabajan contenidos concretos, es decir que a través de un tema concreto o general se trabajan ciertas

capacidades sociales como: saber escuchar, respetar el turno de la palabra, ponerse en el punto de vista del otro, aceptar ayuda o prestarla adecuadamente, etc.; son destrezas que al mismo tiempo que son necesarias para el aprendizaje cooperativo, se aprenden practicándolas con motivo de la cooperación.

f) Técnicas de dinámica de grupos:

Para dinamizar los grupos de trabajo se necesitan técnicas, recursos actividades e instrumentos que ayuden a lograr una participación activa y democrática en la solución de los problemas.

Las técnicas de dinámica de grupos son muy adecuadas para el aprendizaje de cualquier contenido que haga referencia a las habilidades sociales ya que implica, igual que en el caso del aprendizaje cooperativo, la puesta de marcha de habilidades de escucha, respeto, capacidad para mantener conversaciones, formular peticiones, etc. Las dinámicas no son un juego, aunque tengan mucho de lúdico, el solo hecho de que se plantee un objetivo inicial y finalice con una evaluación de la tarea realizada ya descarta la posibilidad de que se las tomen como un mero juego.

2.8 ESTRUCTURA DINÁMICA DEL ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES

Ya que se conocen las diversas técnicas que entrenan habilidades sociales es fundamental estructurar el programa que se va impartir dándole sentido y una especie de formato al programa que se va aplicar.

Los programas de entrenamiento en habilidades sociales presentan gran variedad en su estructura (grupal o individual, duración, cantidad de participantes, homogeneidad, heterogeneidad, tipo de participantes, etc.) y en su dinámica (organización interna de las sesiones, modo de aplicación de las técnicas y papel del instructor entre otros aspectos), con todos estos elementos

se pueden realizar diversas combinaciones y surge de ello estructuras dinámicas. (Del Prette y Del Prette, 2002).

A continuación se mencionarán algunos de los elementos que integran la estructura y dinámica del entrenamiento en habilidades.

1. Trabajo individual o grupal:

Ambas formas de trabajo son adecuadas para entrenar las habilidades sociales.

Algunas ventajas del *trabajo individual* mencionadas por Bulkeley y Cramer, 1994 citado en Del Prette y Del Prette, 2002) son:

- Evaluación continua del desempeño del participante en la sesión
- Posibilidad de ensayos extensos y de repetición de los mismos
- Mayor disponibilidad del instructor para el moldeamiento de habilidades sociales específicas
- Modificación inmediata de los procedimientos que no surtan los aspectos deseados.

En cuanto a las ventajas del *trabajo grupal* algunas son:

- El grupo proporciona <situaciones similares a las de la vida real, con lo que se crea oportunidades para que la persona practique nuevas variaciones de contacto social.
- Utilización de un mayor número de situaciones problema por parte del facilitador, lo cual propicia más experiencias y fundamento para alcanzar la solución de esos problemas.
- Posibilidad de práctica y apoyo en situaciones extraentrenamiento entre los miembros del grupo.
- Retroalimentación y reforzamiento propiciados por los miembros del grupo.

- Disminución en el costo del entrenamiento por la racionalización del tiempo del facilitador y por consiguiente menor costo para cada participante.
- Mayor motivación para que los participantes se involucren, una vez que el entrenamiento en habilidades sociales en grupo se orienta hacia las situaciones vividas por ellos en la sesiones y fuera de ellas.
- Maximización de las oportunidades de aprendizaje motivacional y aplicación de las técnicas que requieren la cooperación de auxiliares, como el moldeamiento, ensayo conductual, retroalimentación, role-playing, dinámicas de grupo, aprendizaje cooperativo, entre otros.

2. Homogeneidad y heterogeneidad de los problemas:

De acuerdo con las investigaciones y la revisión de diversos autores Del Prette y Del Prette, (2002) encontraron que la mayor tendencia de estos es trabajar con grupos homogéneos de entrenamiento. En la revisión realizada por estos autores, sólo en Liberman y col (1975, ídem) se hallaron experiencias con grupos heterogéneos teniendo buenos resultados. Sin embargo la mayoría se inclina por la formación de grupos homogéneos ya que es cuestionable el trabajo con diversos problemas en el déficit de habilidades sociales ya que se presentarían mayores dificultades para adecuar el programa de entrenamiento y la velocidad de aprendizaje de cada participante.

3. Tamaño del grupo:

No existe consenso en la literatura sobre el tamaño ideal de una grupo de entrenamiento de habilidades sociales. De acuerdo con Hidalgo y Abarca (1994) los grupos deben oscilar entre 8 y 12 aunque para Del Prette y Del Prette (2002) han conducido programas con grupos mayores, entre 18 y 22 participantes. Con ello podemos observar que no existe un número específico de participantes dentro de un grupo de entrenamiento en habilidades sociales sin embargo grupos más grandes de 20 personas exigen una planeación de programas de mayor duración.

Por otro lado Del Prette y Del Prette, (2002) mencionan que, es importante aunque no es regla general que los grupos sean cerrados, es decir que no se le permita la inclusión a otro miembro después de la primer o segunda sesión. Todo grupo adquiere un sistema con dinámica propia y permitir la entrada de nuevos participantes crea innumerables dificultades en su funcionamiento; ya que ese movimiento podría romper el clima de amistad y confianza que el grupo desarrolla y generar resistencias en algunos miembros.

4. Dinámica de las sesiones

Las sesiones de un programa de entrenamiento presentan una organización interna que depende de las características del grupo o de los objetivos que se desean alcanzar por parte del facilitador.

Es posible identificar tres partes distintas en una sesión según la experiencia de los autores en programas de entrenamiento de esta índole.

- a. *Inicial:* consiste en un sondeo, por parte del facilitador, sobre intereses, motivaciones y problemas del grupo; al mismo tiempo que proporciona información o instrucciones, verifica las tareas para la casa o recapitula las sesiones anteriores.
- b. *Central:* Después de romper el hielo ocurre la aplicación de procedimientos relacionados con la propuesta específica de entrenamiento, utilizando las diversas técnicas para lograr el objetivo deseado.
- c. *Final:* En general, el facilitador pide que se evalúe la sesión, da retroalimentación (feedback) sobre esa evaluación, en algunas ocasiones distribuye las tareas para la casa (esto depende del programa y de los objetivos del instructor) y verifica si todos están sintiéndose cómodos. Cuando comprueba que todos están bien, el facilitador cierra la sesión (momento de despedida). (Ídem)

5. Duración del programa

No hay duración considerada óptima para la aplicación de los programas de entrenamiento en habilidades sociales. Depende de la planeación inicial,

realizada con base en la evaluación de las dificultades, déficit y recursos de los participantes. Sin embargo para Del Prette y Del Prette (2002), ven al entrenamiento como un tipo de terapia breve y dicen que se puede esperar buenos resultados con 2 sesiones de una hora o dos por semana con una duración aproximada de 4 a 5 meses o en su defecto trabajar una vez a la semana de 6 a 8 meses una hora por sesión.

6. Lugar de aplicación y equipo

Un programa de entrenamiento en habilidades sociales requiere de un ambiente especial para su aplicación; basta una sala espaciosa para acomodar los participantes sentados en semicírculo y con espacio amplio para la aplicación de procedimientos o técnicas que exigen la movilización de diversas personas. En cuanto a la disposición del lugar del facilitador, éste debe quedar dispuesto al frente del semicírculo o dentro de él, posibilitando el contacto y la distribución de la atención a todos los participantes. Los materiales y equipo que se requiere dependerá de las actividades propuestas por el facilitador sin embargo en general se requiere de un pizarrón y gis como materiales mínimos. En algunos programas se requiere de equipo de video y televisión, que se usan para el registro de las habilidades, evaluación de ellas o como videoretroalimentación (Ídem).

2.9 NIVELES DE ANÁLISIS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Así como es importante saber la estructura del programa de entrenamiento en habilidades sociales es básico conocer cómo cuales son sus niveles de análisis para poder saber posteriormente como evaluar dichas habilidades.

El enfoque de las habilidades sociales, utiliza distintos niveles de análisis, entre los que destacan los siguientes (Gil, León y Jarana 1992):

- Nivel Molecular: toma como punto de referencia componentes conductuales específicos y observables de las habilidades sociales por ejemplo, el número de cambios de postura, el número de movimientos de las piernas, el número de palabras dichas, etc., preocupándose por su medición objetiva, para así lograr evaluaciones válidas y fiables. . En este nivel, los elementos de las habilidades sociales suelen ser medidos como variables continuas o como características discretas de la conducta.

- Nivel Molar: éste considera a dos o más elementos componentes de las habilidades sociales y a sus interacciones a la hora de configurar la capacidad de actuar con efectividad en una clase de situaciones, como por ejemplo, en las entrevistas laborales, o en la defensa de nuestros derechos frente a la presión del grupo. En este caso las evaluaciones de las habilidades sociales suelen ser generales, subjetivas, empleándose típicamente escalas sobre el impacto del comportamiento del sujeto en los demás.

- Nivel Intermedio: se centra en la interacción de los juicios globales y de las medidas moleculares, es decir, en la relevancia social de ciertas respuestas o patrones de conducta y en la especificidad metodológica de la evaluación

2.10 EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Ahora que se conocen los niveles de análisis de las habilidades sociales es pertinente conocer cómo se evalúan las habilidades sociales y para qué.

El desarrollo de la evaluación de las habilidades sociales se ha efectuado a la par de otra áreas de la evaluación psicológica, por tanto, los problemas que

surgen para evaluar cualquier aspecto psicológico que se plantee no es muy distinto, así como la dificultad para resolverlos.

Las dificultades que se presentan en este caso son especialmente notorias debido a la naturaleza compleja de la conducta social y al hecho de que el concepto de habilidad social ha sido formulado y empleado de manera amplia, ha carecido de una definición unánime y se ha relacionado con un sinnúmero de constructos.

Ahora bien, a pesar de las dificultades que se presenta para poder objetivar su evaluación existen algunas características y dimensiones generales que delimitan el concepto de habilidad social y fundamentan su evaluación. Estas características para Gil y León (1998) son las siguientes:

1. Las definiciones que existen de habilidades sociales en su mayoría ponen énfasis en las consecuencias reales de las conductas para determinar si éstas son hábiles o adecuadas.

Para Becker y Heimberg (1993, ídem), es importante evaluar no sólo la *eficacia* de las conductas sociales, sino también la *calidad* de éstas, es decir, en qué medida son apropiadas de acuerdo al contexto o normas sociales, ya que en algunas circunstancias ciertas habilidades sociales tienen la probabilidad alta de lograr resultados interpersonales positivos, aunque, en otra situación determinada no ocurra así. Por lo tanto, la evaluación debe ocuparse de establecer los criterios de los que se entiende por conducta socialmente hábil.

2. El enfoque de las habilidades sociales utiliza distintos niveles de análisis como ya se ha mencionado en el apartado anterior (molecular, molar e intermedio). Y partiendo de sus ventajas y desventajas es como podemos ver como evaluar o para que serviría.

- Al enfoque molecular se le ha criticado el hecho de que los componentes moleculares se correlacionen muy poco entre sí y apenas puedan relacionarse con las puntuaciones generales de habilidades sociales, lo que refleja su escaso impacto social. Sin

embargo tiene la ventaja de que proporciona indicaciones muy útiles para el diseño de un entrenamiento en habilidades sociales a la par que datos altamente confiables.

- Las medidas molares no aportan información sobre qué es lo que el sujeto específicamente está haciendo bien o mal, por lo que ayuda poco a la hora de diseñar un entrenamiento específico para esa persona y las medidas molares suelen proporcionar puntuaciones menos fiables. No obstante, las medidas molares pueden ser útiles para dar información sobre el nivel inicial de funcionamiento del individuo o sobre su respuesta global a la intervención.
- El nivel intermedio trata de soslayar desventajas de los dos anteriores y aprovechando sus ventajas en las evaluaciones de las habilidades sociales.

3. Dentro de lo que se dice de las habilidades sociales es el hecho de que la actualización o desempeño de las habilidades requiere no sólo de la adaptabilidad de sus componentes a la situación social, sino que además los objetivos que se persiguen con dicha actualización son únicamente comprensibles en situaciones específicas.

Por ello es importante mencionar que la especificidad situacional de las habilidades sociales supone que tanto los componentes conductuales de una conducta social como su calidad y su eficacia pueden variar en función de las características de la situación. Es fácil observar cómo una persona se comporta de manera hábil en una situación social, pero en otro no. Se debe entender que hay diferencias individuales en la tendencia a mostrar altas y bajas en nuestras habilidades sociales ya que estas interactúan con variables situacionales.

Por otro lado también se manifiesta especificidad de respuesta. En general, los diferentes componentes de las conductas sociales se correlacionan poco entre sí, no sólo a nivel molecular sino también a nivel molar o intermedio. De hecho la intervención sobre determinado

componente molecular (por ejemplo, contacto visual), o sobre determinada clase de respuesta (por ejemplo, negación asertiva), no garantiza que se produzcan efectos en otros componentes moleculares (por ejemplo, tono de voz), o en otra clase de respuestas y por lo tanto, se deberían evaluar de forma separada cada uno de los componentes o elementos de las habilidades sociales que se quieren entrenar. Es así como se puede producir una desincronía entre los diferentes elementos. En conclusión la especificidad situacional y de respuesta de las habilidades sociales implica la necesidad de realizar un adecuado muestreo de situaciones y conductas a la hora de diseñar un instrumento de evaluación. En concreto, este muestreo debe centrarse en aquellas situaciones y conductas que son relevantes para el individuo en su medio social.

4. En los individuos con problemas en sus habilidades sociales, factores personales, interactúan de forma compleja con factores ambientales, tales como los valores culturales sobre lo que es o no apropiado, o el reforzamiento social de conductas inadecuadas por parte de personas significativas en el entorno. Incluso interactúan con otros factores personales como por ejemplo, la existencia de ansiedad condicionada capaz de inhibir la ejecución de las conductas adecuadas. Éstas interacciones ocasionan en los individuos complicadas relaciones causales que, en una situación dada, inhiben o disminuyen las respuestas socialmente más competentes e inician, mantienen o exacerban los pocos competentes. En consecuencia, la evaluación de las habilidades sociales debe abarcar los diversos factores (cognitivos, emocionales, sociales, conductuales), implicados en la expresión de las conductas socialmente hábiles e inhábiles y tratar de captar cómo interactúan entre ellos.

Es así como podemos dar cuenta de los diversos aspectos que se deben tomar en cuenta para poder realizar una evaluación de las habilidades sociales.

Sin embargo y pesa a las dificultades plantadas la evaluación de las habilidades sociales constituye un requisito indispensable para la investigación e intervención en esta área.

En particular en el programa de entrenamiento en habilidades de comunicación en universitarios tiene como propósito para su evaluación ver si experimentaron algún cambio en sus habilidades de comunicación los participantes.

Esto es muy similar a lo planteado por Luca, Rodríguez y Sureda (2001) los cuales mencionan que el objetivo primordial de la evaluación desde su punto de vista no es ser exhaustivos en una exposición de diversas técnicas sino hacer hincapié en la necesidad de atender a dicho aspecto conociendo de forma objetiva como son los participantes y ver si experimentan algún cambio en su comportamiento tras la impartición del entrenamiento y la utilización del material.

Para ellos las técnicas empleadas en la evaluación se aplican, generalmente, a lo largo de tres fases:

- 1. Antes de la práctica:** Para que nos ayuden a identificar los problemas y dificultades que tiene el alumnado.
- 2. Durante la práctica:** Para analizar de qué manera se van modificando las conductas de los participantes. Este aspecto permite comprobar si hemos seleccionado actividades adecuadas o si por el contrario es necesario cambiar el tipo de trabajo que estamos haciendo con ellos.
- 3. Después de la práctica:** Para hacer una evaluación final sobre los cambios de los participantes en relación a sus comportamientos tanto a nivel conductual, cognitivo como emocional.

2.10.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Existe una gran variedad de métodos, técnicas e instrumentos para la evaluación de las habilidades sociales. A continuación enlistare algunos:

1. Cuestionarios, escalas e inventarios. Estos constituyen los instrumentos de evaluación de mayor uso en la práctica profesional como en la investigación y de hecho han estado sometidos a una mayor investigación empírica que el resto de las técnicas de evaluación de las habilidades sociales. Las puntuaciones que se obtienen (valor medio de las contestaciones a todos los items o grupos de ellos) proporcionan una información general (nivel de competencia del sujeto en un área determinada) que requiere una mayor especificación a través de otras estrategias (Gil y León, 1998). Algunas de los cuestionarios desarrollados para medir habilidades sociales desarrollados o adaptados en España son:

- Inventario de aserción (AI)
- Escala multidimensional de expresión social parte motora (EMES-M)
- Escala de autoexpresión universitaria (CSES)
- Cuestionario de habilidades sociales personales (HSP-1)
- Escala de asertividad para niños y adolescentes (EA)

2. Observación natural. La observación de campo o naturalista consiste en observar la conducta directamente en el ambiente en el se presenta, registrando los datos de manera sistemática (Luca, Rodríguez y Sureda, 2001).

3. Test de role-playing. Los test de role-playing también llamados test de situaciones análogas, consisten en realizar una evaluación a través de situaciones hipotéticas. En este caso se establecen pruebas estructuradas de intervención breve o pruebas de representación de

papeles desde donde se evalúa la conducta del participante en situaciones artificiales y provocadas (ídem).

4. Autoinformes (autoobservación o autorregistro). Este método consiste en una descripción o valoración que hace el participante de su propia conducta. El procedimiento de autoobservación y autorregistro consiste en que el participante observe y anote su propio comportamiento de forma que llegue a la estimación de la frecuencia e intensidad de determinadas conductas. Debe darse como requisito previo que el alumno tenga la capacidad para discriminar la presencia o ausencia de la conducta que se desea observar (ídem).

5. Entrevista. A lo largo de una reunión cara a cara entre alumno y el profesor se obtiene directamente la información que se desea recoger. La eficacia de esta técnica depende de las habilidades del entrevistador y de la planificación que se haya hecho con anterioridad (ídem).

6. Evaluación comprensiva. También denominada evaluación global o multimodal. La evaluación comprensiva consiste en el uso combinado de:

- Diversas fuentes de información, diversos evaluadores (padres, profesores, compañeros, etc.)
- Diversos procedimientos e instrumentos de evaluación (observación directa, role-playing, cuestionarios sociométricos, autoinformes).
- Diferentes contextos (escuela, casa, etc) (ídem).

2.11 HABILIDADES SOCIALES Y SU ENTRENAMIENTO EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Las habilidades sociales son sumamente importantes; como ya se ha mencionado anteriormente, en la infancia y adolescencia, edades escolares

donde el aprendizaje es más significativo, sin embargo es importante tener en cuenta algunos aspectos fundamentales.

En el ámbito escolar se suele hacer referencia a la educación o a lo educativo, ello puede llevar a una confusión, dado que el ámbito educativo es mucho más amplio que el escolar, ya que el primero incluye todas las instancias de socialización, como la familia, el grupo de amigos y los medios de comunicación, entre otros, de donde también aprende gran parte de su acervo. Y lo escolar es solo la parte que involucra los conocimientos de formación en el aula de clases.

Para conocer la importancia de las habilidades sociales Goldstein (1989, citado en Gil y León, 1998) menciona que las escuelas están adquiriendo una mayor y paulatina responsabilidad a la hora de ayudar a los alumnos a enfrentarse a todo un conjunto de problemas sociales y personales. Cada vez se va quedando más corto su quehacer en cuanto la enseñanza de las aptitudes académicas básicas. De ahí que el sistema escolar deba utilizar técnicas acordes con la creciente necesidad de desarrollar habilidades sociales.

Las habilidades sociales se vuelven entonces una gran opción para ayudar a desarrollarse mejor a los alumnos. De acuerdo con investigaciones en diversos países, las leyes educativas no hablan específicamente de las habilidades sociales como áreas de aprendizaje sin embargo algunas habilidades se mencionan de manera global y de manera diseminada en el resto de las áreas educativas que si se mencionan. Por ello Vallés y Vallés (2000) sostienen lo siguiente: las habilidades sociales están redactadas en términos muy globales, que obligan a su concreción mediante el empleo de los denominados “criterios de evaluación” que no son sino un intento de dotar de mayor molecularidad a las capacidades expresadas en los objetivos generales de área que incluyen aspectos de competencia social.

Las áreas, que de acuerdo al currículum escolar, deben brindar apoyo a los alumnos dentro de su formación social son: (Gil y León, 1998)

1. Área de Identidad y autonomía personal

- Tener una imagen ajustada y positiva de sí mismo, identificando sus características y cualidades personales
- Tener una actitud de respeto hacia las características y cualidades de las otras personas y empezar a valorarlas, sin actitudes de discriminación en relación con el sexo o con cualquier otro rasgo diferenciador.
- Identificar los propios sentimientos, emociones y necesidades y comunicarlos a los demás, así como identificar y respetar los de otros compañeros.
- Adecuar su propio comportamiento a las necesidades, demandas requerimientos y explicaciones de otras personas, e influir en la conducta de los demás, evitando la adopción de actitudes de sumisión o de dominio, y desarrollando actitudes y hábitos de ayuda, colaboración y cooperación.

2. Área del medio físico y social

- Participar en los diversos grupos con los que se relaciona en el transcurso de las diversas actividades, tomando progresivamente en consideración a los otros.
- Conocer las normas y modos de comportamiento social de los grupos de los que forma parte para establecer vínculos fluidos y equilibrados de relación interpersonal e identificar la diversidad de relaciones que mantiene con los demás.

3. Área de comunicación y expresión.

- Expresar sentimientos, deseos e ideas mediante el lenguaje oral, ajustándose progresivamente a los diferentes contextos y situaciones de comunicación habituales y cotidianos y a los diferentes interlocutores.
- Utilizar técnicas y recursos básicos de las distintas formas de representación y expresión, para aumentar sus posibilidades expresivas.

Con lo anterior podemos dar cuenta de que si bien sí hay presencia de fomentar y desarrollar habilidades sociales a nivel escolar, no es muy clara la forma de cuáles son las habilidades a trabajar y de qué manera hacerlo, ya que además están expresadas de manera difusa e insuficiente para poder entenderlas y de ahí partir a su aplicación.

Para Vallés y Vallés (2000) algunas de las conclusiones que se pueden obtener para poder posteriormente partir a una intervención escolar adecuada en el desarrollo de las habilidades sociales son:

- a) Las habilidades sociales están diluidas de una forma poco sistemática en los currículums escolares de las diferentes áreas de las etapas educativas obligatorias.
- b) La redacción de objetivos, contenidos y criterios de evaluación, están realizadas en términos globales que exigen un posterior análisis molecular de sus componentes, lo que conlleva a grandes dificultades a la hora de programar las actividades de aprendizaje y de evaluación de los contenidos.
- c) Es un hecho que a medida que se asciende en los años escolares, el currículo social va disminuyendo, de tal forma que desde la escuela secundaria obligatoria la presencia de las habilidades sociales es ya muy reducida.
- d) En las leyes educativas las habilidades sociales no parecen como tales, sino que sus componentes vienen expresados en forma de objetivos, contenidos y criterios de evaluación y formando parte de diferentes áreas, es decir, que poseen un carácter meramente transversal, lo que hace difícil una planificación sistemática de la enseñanza de las habilidades sociales en la escuela.
- e) No existen una metodología o procedimientos concretos de enseñanza-aprendizaje de las habilidades sociales, con los

problemas que ello implica para los profesores que pretendan enseñar tales habilidades.

Se debe tomar en cuenta que la escuela es una institución que tiene la obligación de enseñar y entrenar las habilidades sociales más de lo que se hace, siendo además una institución idónea para hacerlo, dado que el entrenamiento de las habilidades es más eficaz cuando se realiza en grupo como ya se ha visto en apartados anteriores. Para Gil y León (1998), el grupo puede proporcionar una base segura para futuros aprendizajes sociales y proporcionar oportunidades únicas para jugar y desempeñar adecuadamente los roles que en un futuro se requerirán como: profesionistas, compañeros de trabajo, etc.

Por lo tanto se puede asegurar que es muy importante la intervención de habilidades sociales en el ámbito escolar.

2.12 HABILIDADES SOCIALES Y SU ENTRENAMIENTO EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Las habilidades sociales no sólo son una gran herramienta en el ámbito escolar sino que adquieren una gran importancia como recurso para el trabajo.

No se puede dejar de mencionar que el trabajo es una actividad tan antigua como la misma humanidad. El trabajo aparece como un fenómeno cultural y un factor clave de la experiencia humana, no sólo como un simple medio económico de satisfacer necesidades materiales, sino también como patrón regulador del intercambio de bienes y servicios, contexto fundamental de las relaciones sociales e interpersonales y eje de la vida del ser humano, grupos, comunidades y naciones. Así mismo constituye también un principio básico en el ciclo vital de los individuos respecto a su bienestar, salud, etapa evolutiva,

etc. y en definitiva, es un soporte básico del orden moral, económico, social, jurídico, político y cultural.

En 1989, Peirò (Alvaro, Garrido y Torregrosa, 1996) describe al trabajo como: “el conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes, productos o servicios. En dicha actividad, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos y obtienen algún tipo de compensación material, psicológica y/o social”.

Esta definición permite entender que para cumplir las actividades de éste proceso el hombre utiliza diversos recursos de orden material, psicológico o social, además de requerir el uso de técnicas donde pueda aportar sus habilidades. Sin embargo, estos recursos son tan variados como la personalidad del hombre mismo.

El estudio de las habilidades sociales de acuerdo con Gil y León (1998), está estrechamente relacionado, en su origen, con el de las habilidades motoras, las cuales son necesarias para que una persona utilice adecuadamente una herramienta o un equipamiento, es decir la relación hombre-máquina, se hace extensible a la relación interpersonal de la analogía hombre-hombre, esto es, el empleo de habilidades que permitan a las personas establecer una eficiente relación de trabajo y profesional con los demás.

Por lo anterior se denota la evidente importancia de las habilidades sociales dentro del papel del trabajo y del trabajador. Es indudable que los niños y jóvenes en el futuro pasarán a ser parte de las filas del sector económico del país, mediante su trabajo, es por ello, que se debe analizar cuál es la importancia de utilizar y desarrollar adecuadamente sus habilidades y la utilización de éstas en el ámbito profesional.

Dentro de dicho análisis es destacable que en la actualidad se están produciendo importantes cambios en el trabajo y en las organizaciones que

afectan de forma notable a las relaciones interpersonales que tienen lugar en estos contextos. Entre estos cambios cabe señalar los que menciona Peiró (1996, citado en Gil y León, 1998) relacionados con el desarrollo de nuevas formas de producción, con una importante concentración en el sector servicios (sector que genera trabajo con objetos intangibles, y además requiere mayor cantidad de contactos interpersonales directos); el desarrollo de nuevos tipos de trabajo que requieren relaciones sociales especiales, como es la realización de trabajo en grupos pequeños, el establecimiento de contacto directo con proveedores o clientes además de la incorporación de nuevos trabajadores, que presentan un notable incremento de heterogeneidad étnica y cultural de la fuerza laboral.

Por otra parte se dice que se están produciendo importantes movimientos centrados en la mejora de la calidad humana en el lugar de trabajo (calidad, laboral, humanización en el trabajo, etc.). Estos movimientos vienen precedidos de otros que existieron en su momento, esto es importante ya que a partir de estos nuevos modelos de trabajo se dio una mayor importancia al trabajador.

En los años 50 fue donde surgió el auge del enfoque de las relaciones humanas y en los años 60 se promueve la dirección democrática, el enfoque sociotécnico, el desarrollo organizacional, etc. (Ídem); estos movimientos son un parteaguas para el diseño de puestos de trabajo que permitan el uso de habilidades que tengan sentido para tales puestos, que permitan a las personas interactuar con los demás y que permitan el aprendizaje y el desarrollo de las personas, buscando de esta forma tanto la mejora en la eficacia y la eficiencia de la organización como la satisfacción y bienestar de los propios trabajadores.

De acuerdo con González, Peiró y Bravo (1996) existen diversos estudios que se han realizado sobre calidad de vida laboral donde se destacan dos dimensiones:

1. Entorno laboral
2. Experiencia psicológica de los trabajadores

Con respecto a la segunda dimensión ésta incluye los factores que nos interesan con respecto a la parte interna del individuo, ya que influyen aquí los factores de la satisfacción de necesidades personales, el desarrollo de habilidades, las relaciones interpersonales, el significado intrínseco del trabajo para la vida de la persona, el desarrollo, la autoestima, la satisfacción, el reconocimiento, la dignidad, la autorrealización, etc. Lo que en conjunto denota la importancia trascendental que juegan las habilidades sociales en el contexto del trabajo las cuales permiten satisfacer las necesidades personales del individuo y posteriormente establecer relaciones interpersonales satisfactorias.

Por todo lo anterior se puede decir que es imprescindible tener un adecuado entrenamiento en habilidades sociales. Para Gil y León (1998) los objetivos prioritarios que deben abordarse a través del entrenamiento de habilidades sociales en el contexto del trabajo de manera general son:

- La mejora de las relaciones internas entre los miembros de la misma organización
- La incorporación de personas pertenecientes a contextos culturales diferentes
- La formación y dirección de equipos de trabajo eficientes
- La creación de redes de contacto externas
- El establecimiento de relaciones directas con proveedores, clientes, pacientes, u otros miembros de organizaciones y de la sociedad.

Por otro lado también se observa que en la actualidad el modelo capitalista y por ende globalizado ha roto el esquema primordial del trabajo dándole prioridad a la ejecución desmesurada de la plusvalía con el fin de concentrar los intereses políticos, económicos y/o sociales de acuerdo a los costos y productividad laboral.

Esto ha dado lugar a la insatisfacción del ser humano provocando fallas que se encuentran en las condiciones psicológicas y sociales del trabajo y el trabajador.

Con lo anterior puedo decir que es importante que para utilizar las habilidades sociales en el ámbito laboral se debe tomar en cuenta:

- La percepción de las demandas de la situación de trabajo.
- La percepción de las capacidades personales.
- La percepción del grado en que las capacidades personales se adecuen a la demanda laboral.

Por lo que finalmente es importante realizar entrenamientos en habilidades sociales de manera preventiva desde etapas escolares y si no se realiza, es importante que las organizaciones e instituciones o las personas de manera individual y por voluntad propia acudan a tomar dichos entrenamientos.

CAPITULO III

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

A lo largo del capítulo anterior se ha observado la importancia que ejercen las habilidades sociales, en que consisten, como se aprenden y la importancia de su entrenamiento, así mismo es de suma importancia recordar que dentro de las habilidades sociales hay componentes de habilidades más específicos que en conjunto conforman la totalidad de lo que se ha ido mencionando como habilidades sociales.

Para entrenar las habilidades sociales en su conjunto es importante entrenar cada uno de sus componentes²⁰.

Es en este capítulo donde se hablara particularmente de los componentes verbales y no verbales que son parte de la comunicación.

Para Luca, Rodríguez y Sureda (2001) las habilidades de comunicación son un elemento de peso en el desarrollo de la interacción social. Es así como este apartado se enfocará en las habilidades de comunicación, su importancia, los elementos que se deben entrenar y cómo mejorar esos aspectos en particular.

²⁰ Ver apartado 2.3.1.

3.1 ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con Fisher, Ury y Patton (1997), existen tres aspectos conflictivos en la comunicación por lo cual es de gran importancia entrenarlos para mejorar las interacciones sociales.

1. El primer problema se presenta cuando las partes no se comprenden, es decir a veces las partes (emisor y receptor) han abandonado el intento de conocer el tema, aclarar las cosas y uno adopta una postura de impresionar o convencer al otro u otros.
2. El segundo problema en la comunicación es un problema de atención. En estos casos puede que, aunque las partes se hablen, ninguna escuche lo que dice la otra.
3. El tercer problema se presenta al malinterpretar; éste es un problema de transmisión ya que lo que uno quiere comunicar, raramente es exactamente lo que comunica y lo que llega al que escucha.

Estos problemas se presentan frecuentemente en la vida cotidiana de las personas, y en su interacción social con su familia, amigos, escuela, trabajo, etc., y raramente tenemos las habilidades adecuadas para enfrentar estas dificultades además de las ya mencionadas en el apartado 1.8, es por ello que el entrenamiento en habilidades de comunicación verbal y no verbal permitirá un mejor desarrollo en las diversas actividades de cada persona.

3.2 COMUNICACIÓN VERBAL EFECTIVA

Algunos de los problemas presentados anteriormente en el proceso de la comunicación pueden ser resueltos al fomentar ciertas habilidades manejando de manera adecuada los puntos antes señalados ya que estos en conjunto permitirán desarrollar una adecuada comunicación y un discurso eficaz.

A continuación se presentan por puntos los aspectos que deben tomarse en cuenta, conocerse, aprenderse, modificarse y practicar de manera frecuente en cuanto a la comunicación verbal.

a) Estilo Verbal

La palabra *estilo* proviene de la palabra griega *stylus*. Este era un punzón de madera que servía para escribir. Cada persona le daba características especiales, por lo que era fácil identificarlo, y no había uno igual a otro. Por lo tanto, *estilo* es el conjunto de cualidades y características propias de un individuo que nadie más lo puede igualar. Es el sello personal que lo identifica. Así, hay *estilo* en la moda, en la manera de escribir y de hablar. Esta última es la forma como se seleccionan y se ordenan las palabras. Independientemente de eso, el *estilo* puede ser formal o informal, de acuerdo con la situación y las circunstancias (Fournier, 2002).

El *estilo* se puede mejorar mediante los siguientes factores de acuerdo con Fournier:

- Claridad: se logra a través del uso adecuado del lenguaje. El vocabulario debe ser accesible al público a quien va dirigido. Cuando se emplee un tecnicismo propio del tema expuesto, es conveniente que se explique.
- Concisión: sólo se deben utilizar las palabras necesarias, sin rodeos ni verborrea.
- Coherencia: es necesario conservar el orden lógico de las ideas.

- Originalidad: En ocasiones se requiere la espontaneidad y sencillez para expresar algo. La originalidad le da un punto muy personal haciendo el discurso más ameno y menos rígido.

b) Imagen Verbal:

Cuando una persona habla, trasmite, además de un mensaje verbal, su conocimiento, sus experiencias vivida, su cultura, lugar de procedencia, y manera de pensar. Al conjunto de éstas características se le denomina imagen verbal (ídem).

Para poder desarrollar la imagen verbal es necesario incrementar el vocabulario y adaptarlo al lugar en donde se dé la comunicación. También se puede hacer con apoyos verbales como: usando ejemplos, anécdotas, descripciones, humor, la visualización de imágenes a través de los sentidos, como imágenes olfativas, gustativas auditivas, entre otras. La imagen verbal puede adoptar diversas formas y a la vez combinaciones totalmente innovadoras.

c) Características de la voz.

Es muy importante saber utilizar la voz al comunicarnos y al expresar un discurso y es necesario que se tomen en cuenta distintos factores entre los que menciona McEntee (2004) que son:

- La entonación: De acuerdo con Van Dusen (1953, Ídem) consiste en el sonido percibido localizado en una escala continua que se extiende del límite más bajo al más alto de la percepción tonal. La entonación está determinada por la velocidad de la vibración de las cuerdas vocales, de forma semejante a las cuerdas de un violín, de tal manera que en la medida que se tensan resulta más alta la entonación y en la medida que se afloja, se hace más baja.
- El volumen o la fuerza: Es el efecto del sonido en el oído que puede localizarse en un rango de muy fuerte a muy suave.

- La velocidad: Se refiere al número de palabras habladas por unidad de tiempo. Se determina, en parte, por el número y duración de pausas que hace el emisor.
- El timbre: Es la calidad vocal o resonancia de la voz producida principalmente como resultado de la forma de las cavidades orales. Un timbre plano, monótono puede producir la sensación de tristeza, aburrimiento o falta de interés, mientras que un timbre bien modulado puede dar la impresión de madurez o sofisticación y atrae la atención de los receptores (Juárez, 2006).

El superar algún déficit de las características de la voz de acuerdo con Juárez (2006) se logra con la aplicación sistemática de procedimientos que potencian el aprendizaje de los repertorios existentes y eliminan o disminuyen las conductas inadecuadas.

Algunos de los procedimientos o técnicas para mejorar el tono de voz son los siguientes citados en Cuervo (1998):

- Control de la respiración:
Relación voz-respiración: se aspira y luego se pronuncia una frase breve (un verso por ejemplo) y luego se espira. Esto se repite añadiendo cada vez un verso hasta llegar a seis u ocho.
- Volumen de voz:
Risa ventral: se trata de concienciar que el sonido de la voz llega a la garganta desde el diafragma. Para ejercitar la ampliación del volumen de la voz se debe colocar una mano en el vientre y se forzara la risa para poder sentir como el sonido brota no en la garganta sino en el diafragma, esto permitirá tener un mayor control en el volumen.
Aparato de radio: uno miembro del grupo hace el papel de transistor; como él , tiene tres botones (las orejas representaran el volumen y la nariz el tono). Comienza el transistor a recitar una poesía o narrar algo y cuando algún otro miembro le toque la oreja izquierda aumentara la potencia; si es la derecha la disminuye. Los toques en la nariz le harán adoptar tono más graves o agudos.

– Entonación y modulación:

Eco: alguien del grupo dice en voz alta una palabra o frase corta y el resto repite imitando la modulación del gruía.

Modulación: a partir de una frase neutra (por ejemplo: mañana asistiremos a la escuela), se modulará una serie de veces imprimiendo en cada una un sentimiento distinto: alegría, tristeza, miedo, enojo, aburrimiento, amor, indiferencia, desdén, etc.

d) Interferencias Vocales (Muletillas)

Otro aspecto verbal del lenguaje lo constituyen las interferencias vocales o muletillas que son aquellos sonidos que obstruyen la fluidez de la expresión oral; por ejemplo: “um”, “er”, “uh”, “este”. Éstas interferencias vocales no aportan ningún significado al mensaje y, por el contrario, provocan que el oyente se distraiga (McEntee, 2004). Es frecuente que el emisor emita estas interferencias mientras organiza su pensamiento. Con ello refleja la falta de preparación del mensaje y la práctica adecuada. Para corregir estos errores es necesario preparar adecuadamente el discurso mediante los pasos que se mencionaran más adelante.

e) El arte de Escuchar:

Aprender a escuchar constituye un componente fundamental en la comunicación. Keltner (1973, ídem), define el escuchar como una función compleja de la percepción y la atención, la cual involucra tanto las capacidades auditivas como las visuales del escuchante. El escuchar no es lo mismo que oír. El oír es un asunto de capacidad sensorial (ídem).

Escuchar es un proceso activo que involucra la percepción, la comprensión y otras funciones mentales.

Entre las condiciones para desarrolla una buena escucha Luca, Rodríguez y Sureda (2001) mencionan que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Empatía: Ponerse en el lugar del otro. Acercarse al mundo del otro, comprender a las personas desde su propio marco de referencia en lugar de hacerlo desde el de uno mismo.
- Reflejar: Para dar muestras de que se ha entendido. Repetir escuetamente el mensaje que se comunica.

f) Aprender a Parafrasear

En todas las interacciones, se envía y se recibe un mensaje. Algunas veces, se cree que sólo se manda un mensaje, pero la voz, las posiciones corporales las palabras que se usan, los gestos expresan diferentes mensajes.

El mensaje de doble significado es la metacomunicación. El receptor al oír la metacomunicación suele responder sin pensar. Uno de los principios de la comunicación es que las personas responden a lo que ellas pensaron que se dijo y se refirieron y no necesariamente al mensaje que quiso dar el interlocutor (Fragoso, 1999).

El primer paso para comunicarse adecuadamente es escuchar realmente lo que se dice, estar receptivo. Las personas deben estar atentas a todo lo que se comunica y pedir aclaraciones de conceptos, actitudes, formas de expresar, en el sentido de entenderse y convivir. Para ello un aspecto importante es el parafraseo, el cual está relacionado con el envío y recepción de los mensajes de manera adecuada.

De acuerdo con Fragoso (1999), el parafraseo consiste en que antes de que se permita a cualquier receptor responder al mensaje del emisor debe realizar una especie de resumen de lo que entendió del mensaje, es mencionar con sus palabras lo que el otro dijo. Si el emisor detecta que está equivocado, lo que indica es que se malinterpretó y éste debe volver a explicarlo. Se vuelve a parafrasear y este proceso continua hasta que el emisor está de acuerdo que el mensaje se captó adecuadamente.

Las ventajas del parafraseo son:

1. La gente debe escuchar con más cuidado a los demás, ya que deben de parafrasear correctamente antes de poder hablar.
2. Aprender a ser más claros en sus comunicaciones al oír cómo interpretan los demás sus mensajes (ídem).

Se debe tomar en cuenta que cuando se mencionan las habilidades de comunicación verbal también entra en este aspecto la comunicación pública, la cual se mencionó en el apartado 1.6 del capítulo 1, es decir que el hablar en público es hablar de un orador.

El buen orador no es el que simplemente se para ante un público para hablar; es el que comunica significados. Para ello debe estar consciente de que se dirige a un público en particular. Piensa en él y quiere comunicar algo que considera importante. Al comunicar un significado, el buen orador expresa su idea con todo su ser y con todas las posibilidades de su voz. Esta idea expresada con convicción adquiere la mejor forma vocal dentro de las posibilidades de expresión de la voz humana. La convicción expresada oralmente se manifiesta con la variedad vocal de entonación, volumen y velocidad como se ha mencionado anteriormente.

3.2.1. DESARROLLANDO LA CAPACIDAD DE COMUNICARSE MÁS CLARAMENTE

Además de las características antes mencionadas que se deben cubrir para mejorarlas habilidades de comunicación verbal existen otras técnicas para mejorar la comunicación verbal y desarrollar la capacidad de comunicarnos más claramente.

De acuerdo con Verderber (1999), éstas son:

a) Elaboración de Vocabulario:

Como orador, mientras más amplio sea el vocabulario con que se cuenta, más alternativas se tendrán para seleccionar la palabra que se requiere y estando

en el rol, como el escucha, mientras más amplio sea el vocabulario, es más probable que entienda las palabras utilizadas por otros. Una manera de aumentar el vocabulario es leer (no importa el tema), sin embargo si se requiere algo más específico, se puede estudiar uno de los numerosos libros de construcción de vocabulario que está disponible en cualquier librería o biblioteca. Otra opción es tomar nota de cualquier palabra que no se conozca o no sea posible definirla con precisión, ya sean palabras que se escuchan o que se leen y buscar en diccionarios o enciclopedias sus definiciones y sinónimos para poder ingresarlas al vocabulario cotidiano.

b) Lluvia de ideas:

Éste es un proceso, nada crítico, ni evaluador, de generar alternativas. La lluvia de ideas es una técnica para generar muchas ideas, con la cual se alcanzan soluciones creativas e innovadoras en un corto periodo de tiempo.

Para realizar la técnica se puede pensar o usar una frase de cualquier tipo, se selecciona un palabra y se piensan en diversas alternativas para utilizar otra palabra y remplazarla, posteriormente la frase completa se modifica con otras palabras que se vengan a la mente dándole el mismo sentido pero parafraseando la situación. Otra opción es conectar una grabadora y hablar acerca de una materia, juego, película, etc., al hablar y cuando se llegue a una frase o palabra clave, se evalúa si esa frase es lo suficientemente específica o concreta para que el mensaje se entienda claramente, si se piensa que no, se debe realizar una búsqueda mental en tiempos cada vez más cortos (se puede utilizar un cronómetro, para ir mejorando el tiempo), teniendo una lluvia de ideas en busca de una selección de palabras alternativas y así utilizar palabras más específicas, concretas y precisas.

c) Orden de ideas:

Cuando en la mente de una persona hay desorden, y estrés, las ideas se expresan desordenadamente y sin coherencia. La función esencial del lenguaje consiste en comunicar a los demás nuestras ideas y sentimientos y comprender los de otros congéneres. Cuando se expresa la idea o sentimiento sin un orden, no llega al receptor el mensaje que se envía y hay malos entendidos y poco entendimiento entre los participantes del proceso

comunicativo. Por ello es importante tratar de mantener el nerviosismo controlado, pensar de manera cautelosa, lo que se va a decir y dar algunas pausas para dar tiempo a ordenar el pensamiento y no atropellar las ideas y decirlo de forma desordenada.

Estas técnicas permiten que al practicar, resolver dudas en cuanto a palabras desconocidas, aumentar la cultura general leyendo, permitirá que se desarrolle la comunicación verbal y haya un mejor entendimiento entre el emisor y el receptor de manera más clara y ordenada.

3.3 COMUNICACIÓN NO VERBAL EFECTIVA

Además de entrenar la parte verbal es importante tomar en cuenta las habilidades sociales no verbales, relacionadas directamente con la comunicación no verbal, es decir, aquella comunicación que emplea conductas motoras del cuerpo para apoyar o realzar el contenido del mensaje verbal que se trasmite al receptor.

En el proceso de comunicación participa siempre la persona entera. Junto con el lenguaje, el cuerpo trasmite, por medio de la vestimenta, el porte, la postura, la gesticulación, la mímica o las miradas, un buen número de señales (Studer, 1998).

A pesar de ser bastante anterior la comunicación no verbal y de construir la forma de expresión más antigua de la humanidad, el lenguaje del cuerpo se ha convertido casi en una lengua extranjera, por lo que no sabemos interpretar las diversas señales que nos llegan. Sin embargo, el ser humano no deja de intentar comunicarse constantemente con el cuerpo. Consciente o inconscientemente, se trasmite continuamente información con el cuerpo.

Por ello a continuación también se presenta por puntos los aspectos que forman parte de las habilidades de comunicación no verbal para poder conocerlas, aprenderlas, modificarlas y practicarlas de manera frecuente.

a) Posición Corporal

De acuerdo con Studer (1998) la posición o postura corporal se refiere a la situación o modo en que uno mantiene las diferentes partes del cuerpo, sentado o de pie según sea el caso.

El psicólogo norteamericano William James (1842-1910, citado en Argyle y Trower, 1980) fue el primero en descubrir, la importancia de la postura en la comunicación. Del estudio que realizó surgieron cuatro posturas principales que son:

- Aproximación: Postura de interés, expresada por una inclinación del cuerpo ligeramente hacia delante.
- Alejamiento: Postura negativa expresada por la acción de retroceder el cuerpo o desviar la mirada hacia otro lado.
- Expansión: Postura de orgullo, presunción, arrogancia o desdén expresada por un pecho en expansión, o por el tronco recto o echado hacia atrás, la cabeza erguida y los hombros levantados.
- Contratación: Postura de depresión o abatimiento, expresada por un tronco encorvado hacia delante, la cabeza inclinada los hombros caídos y el pecho hundido.

Actualmente describimos estas actitudes como afectuosas, frías, dominantes y sumisas (ídem).

A continuación se mencionará la postura corporal adecuada de acuerdo con lo propuesto por Studer, (1998) para mantener una comunicación eficaz con los demás.

Para poder tener una comunicación adecuada la posición del cuerpo debe ser siempre erguida y a la vez relajada. De pie, el peso del cuerpo descansa de forma proporcional sobre ambas piernas (no se debe jugar con un pierna mientras se poya en la otra, ni se debe colocar un pie hacia fuera como si se pretendiera huir de un momento a otro), tampoco es conveniente tener un

movimiento brusco o movimientos repetitivos como balanceo ya que se ve poco profesional y denota nerviosismo.

En cuanto los pies se deben apoyar de manera segura y con las puntas ligeramente separadas en un ángulo aproximado de 45 grados. Por su parte los hombros se colocan de manera suelta pero no muy caídos ni exageradamente alzados.

El cuerpo no debe buscar apoyos. Principalmente se debe tener una postura firme sin verse muy rígida, dando paso a la naturalidad.

En el caso de estar sentado, el cuerpo se dirige ligeramente, no frontalmente, hacia el interlocutor, o video-cámara según sea el caso, sin cruzar los brazos, dado que da la señal de que se está a la defensiva.

Al estar sentado, también se debe tomar en cuenta la posición de las piernas, sí se estiran lejos de sí puede interpretarse que no se está a gusto o cómodo, que no le interesa el tema o que ya lo sabe todo. Por el contrario al cruzar la pierna da la impresión de estar distante, o ser una persona cerrada, es decir introvertida e insegura. La forma adecuada de colocar las piernas es de manera paralela y ligeramente entreabierta dando un aspecto de comodidad, naturalidad, seguridad, con una actitud positiva y abierta.

El antropólogo R. L. Birdwhistell (1952, citado en Studer, 1998) es el fundador de la disciplina que intenta analizar y comprender y mejorar el lenguaje del cuerpo; él menciona que existe un amplio abanico de estudios y técnicas para mejorar el lenguaje corporal sin embargo las de autoanálisis son las más recurridas.

Existen dos métodos para mejorar los movimientos corporales de acuerdo con Fast (1994), son:

1. *Autoanálisis frente al espejo*: esto es ponerse frente a un espejo (de preferencia de cuerpo entero) y se tiene que observar lo que se está haciendo y tomar conciencia de los gestos, posturas y ademanes, de lo

que éstos dicen y de lo que no dicen, es decir observar y comprender cada movimiento que se realiza.

2. *Practicar con público conocido*: consiste en conseguir público formado por amigos o familiares de confianza para que evalúen el desempeño realizado, porque no es conveniente practicar solo ya que entonces se corre el peligro de que los gestos se conviertan en algo mecánico.

Además de las dos opciones anteriores, Studer (1998), aporta que, también es posible realizar un autoanálisis para controlar el lenguaje corporal, por medio de la grabación o filmación, ya que puede ser más sencillo, debido a que es posible que se pueda ver la cinta una y otra vez y observar los puntos débiles y analizarlos para mejorarlos. Con ello se les puede prestar más atención a las características o los criterios que a continuación se mencionan: frecuentemente, ocasionalmente o raro (atendiendo a lo cuantitativo) y muy molesto, molesto, adecuado o superfluo (atendiendo a lo cualitativo), de los movimientos corporales realizados.

En general, tanto el porte como la postura, la gesticulación, y la mímica han de regirse por los mismos criterios que de acuerdo con Studer (1998) son:

- Naturalidad
- Encontrarse en Consonancia con la personalidad
- No resultar exagerados
- No parecer ensayados.

b) Contacto Visual:

Se dice que la cara es la parte más expresiva de nuestro cuerpo, pero en ésta, los ojos son los más elocuentes.

El contacto visual es el conjunto de reacciones a través de la mirada con la que manifestamos nuestros sentimientos, emociones y actitudes (Fournier, 2002).

La forma más sutil de comunicación no verbal la podemos hacer con los ojos. Al cerrarlos o abrirlos lentamente, estamos dando señales significativas propias del entorno de la comunicación.

Por todo ello es importante la forma en la que se mira al emisor o auditorio.

El contacto visual tiene diversas funciones en la comunicación que de acuerdo con Verderber (1999) son las siguientes:

- Su presencia demuestra que ponemos atención
- El cómo observamos a una persona revela también una serie de emociones tales como afecto, enfado o miedo.

Para tener un contacto visual adecuado, de acuerdo con Fournier (2002), lo que se debe realizar es:

- Visualizar al público aunque este sea numeroso como si fuera una sola persona, es decir como si la mirada se le dirigiera a cada uno en particular.
- No mirar al piso, paredes o techo.
- Demostrar entusiasmo, agrado de dirigirles la palabra, así como gusto por el tema del cual se platica.
- La mirada tranquila y serena permite ver la respuesta de los receptores, y de esta manera se puede dar cuenta de la buena o poca efectividad en la comunicación.

Es importante tener presente que el contacto visual es un aspecto muy importante en la comunicación y con el se puede lograr fijar la atención de los receptores.

Sin embargo también es importante que se tome en cuenta que en ocasiones el mantener contacto ocular durante un tiempo demasiado prolongado puede convertirse en algo desconcertante, incomodo o amenazador para el receptor (Fast, 1994). Por ello se debe mantener un tiempo no excedente cuando se

dirige el mensaje a varios interlocutores y mantener un equilibrio al visualizar a todas las personas por igual y un tiempo similar.

Por lo anterior es conveniente saber que hay dos formas de mantener el contacto ocular de acuerdo con Argyle y Trower (1980), basándose en la forma de comunicación que se realiza, es decir si es interpersonal, grupal o colectiva; ya que cuando se entabla una conversación, cara a cara (interpersonal) se debe mirar a los ojos la tercera parte del tiempo o más, la cual mantiene atención mutua, y al escuchar, casi todo el tiempo el receptor observa al emisor para obtener la mayor información posible, porque es de fundamental cortésia ponerle atención de esa manera. Por el contrario cuando se habla de manera pública (grupal o colectiva), no se mira demasiado a una persona en particular, para no incomodarlo como ya se ha mencionado, se mantiene el contacto ocular de manera breve a cada participante así como objetos relacionados con la conversación o discurso, sin dejar de tener un panorama general de los escuchas para dar cuenta de cual es el efecto del discurso, y poder enfatizar, mejorar o mantener el interés del auditorio.

c) Proxemia (Manejo del Espacio):

Es el estudio de la forma en que las personas usan su espacio tanto social como personal para comunicarse. El espacio comprende desde el aspecto físico del lugar hasta la distancia para hablar, (Fournier, 2002). Edward Hall (1969, ídem) designa a la proxemica como el estudio en que el hombre emplea su espacio.

La distancia convencional varía de acuerdo con la confianza, con el agrado, la edad y el sexo de las personas. También depende del contexto donde se desarrolle la comunicación, ya que las circunstancias de la interacción son muy importantes para la elección de la distancia interpersonal apropiada (Danziger, 1982). Es imprescindible recordar que el espacio influye en la comunicación.

Por ello Verdeber (1999) menciona que el espacio incluye tres aspectos a manejar o controlar los cuales son:

1. Manejo de estructuras permanentes:

Son las construcciones en las que vivimos y trabajamos y las partes de esas construcciones que no pueden ser movidas, como una casa, una aula de clases, alguna plataforma, etc. Aunque no se tenga mucho control sobre la creación de las estructuras, si se puede ejercer el control en la selección de las mismas. La forma en que se realice dicha selección siempre envía un mensaje que comunica algo, por ejemplo si selecciona una aula de clases podría comunicar que se impartirá algún tipo de aprendizaje en grupos pequeños, a diferencia de seleccionar un auditorio.

2. Control de los objetos movibles dentro del espacio:

Son todos los objetos que se pueden reacomodar dentro de las estructuras permanentes, como por ejemplo dentro de una aula de clases, se pueden mover las sillas, y colocarlas en filas frente al pizarrón comunicando así una exposición o clase de forma tradicional, a diferencia de agrupar las sillas en círculos pequeños sugiriendo así que se trabajará en equipos. Por tanto todo objeto que podamos manipular, nos permite comunicar alguna condición social dentro del espacio.

3. Control del espacio Informal:

Comprende el espacio y la distancia entre el emisor y receptor. Hall (1966, ídem) describió cuatro tipos de distancia de interacción humana los cuales son:

- Distancia cercana o íntima: Se lleva a cabo en un espacio menor a un metro (va desde los 15cm. A los 50cm. Comúnmente es la que se da entre la familia o pareja.
- Distancia personal: La que se da en un espacio comprendido por 50cm. A 75cm. Es la más cómoda y la más usual. Es la que se utiliza con los amigos al encontrarse con ellos en cualquier lugar.
- Distancia social: Es la que comprende una distancia de un metro a dos metros y medio. Se utiliza cuando se conoce a alguien por primera vez.

- Distancia Pública: Se emplea en los discursos, en conferencias; por lo tanto, va más allá de los dos metros y medio. Es impersonal.

La conducta espacial es parte de la habilidad social, además de adoptar una posición espacial apropiada en relación con la otra persona, las habilidades sociales pueden implicar también arreglar el espacio para un grupo de gente como ya se ha visto.

Por lo anterior es conveniente que el emisor trate de comunicar su mensaje utilizando todos sus recursos que implica el manejo de su espacio ya que no puede proyectar una imagen muy rígida o sobre actuada.

d) Movimiento de manos

Cuando se habla con una persona o se dirige aun grupo, las manos son un recurso importante para poder comunicar y expresar ideas, tamaños, formas, velocidad, indicar, advertir, separar, juntar, señalar, recibir, rechazar, etc., (Fournier, 2002).

Sin embargo si no se manejan adecuadamente, éstas pueden parecer enormes y difíciles de controlar, ya que no se sabe que hacer con ellas especialmente cuando se tiene que hablar en público.

Es característico del emisor u orador que cuenta con esta habilidad que sus movimientos de las manos sean naturales y elocuentes, tomando parte en la exposición (Fast, 1994).

Para lograr mejorar y desarrollar un buen manejo en el movimiento de las manos Studer (1998) menciona que se debe tener en cuenta:

- Mantener los brazos sueltos (pero no colgando) a lo largo del tronco, que es la forma más cómoda para realizar movimientos entre la cintura y los hombros, dando así mayor movimiento al cuerpo, perdiendo así la rigidez.
- Las manos se deben mostrar abiertas.

- La mayor parte del tiempo las manos tienen que permanecer visibles, no se deben de esconder detrás de la espalda o debajo del escritorio, ni meterlas en los bolsillos.
- Tampoco se debe doblar las manos, ni cruzar brazos o dedos ya que muestra estar a la defensiva o distante.
- No se debe parecer exagerado o ensayado, la naturalidad es lo más importante.
- Se deben realizar movimientos que concuerden con el discurso.

Los movimientos de las manos son muy útiles en cualquier situación y se debe ser cuidadoso en cuanto a utilizarlos.

e) Apariencia Personal

La apariencia personal se refiere al aspecto exterior de una persona. La ropa y adornos, el físico, el cabello y los rasgos del rostro, transmiten y comunican mucha información acerca de la persona (Argyle y Trower, 1980).

Para Juárez (2006), el principal fin de la manipulación de la apariencia personal es la autopresentación, que indica cómo se ve a sí mismo el que así se presenta y cómo le gustaría ser tratado.

Las características de la apariencia personal ofrecen impresiones a los demás sobre el atractivo estatus, grado de conformidad, personalidad, clase social, estilo y gusto, sexualidad y edad de ese individuo, vistiéndose de una manera particular una persona sugiere la clase de situación a la que está acostumbrada, o prefiere o espera encontrarse.

La apariencia personal está ligada con la autoimagen y la autoestima. De acuerdo con Yagosesky (1999) la autoestima es el resultado del proceso de valoración profunda, íntima y personal que cada quien hace de sí mismo en un momento, esté o no consciente de ello; éste resultado es observable, se relaciona con los sentidos de valía, capacidad y merecimiento, y es a la vez causa de todos los comportamientos. Para éste autor las bases de la autoestima son:

- Conocerse
- Aceptarse y
- Valorarse

La autoestima también puede entenderse como:

- El juicio que hago de mí mismo
- La sensación de que encajo y de que tengo mucho por dar y recibir
- La reputación que tengo de mí mismo
- Una manera de vivir orientada hacia el bienestar, el equilibrio, la salud y el respeto por mis particularidades y por las de los demás (ídem).

Dependiendo de cómo esté la autoimagen y autoestima de la persona que emitirá el mensaje de manera interpersonal o pública, se verá reflejado en su apariencia personal, dando diversas impresiones a los receptores, ya que por ejemplo, si su aspecto físico es presentable, limpio, formal para dar una ponencia en un auditorio, ayudará a comunicar a los receptores que es una persona segura de sí misma y dará la oportunidad de prestarle mayor atención a diferencia de una vestimenta más descuidada y desaliñada.

Por lo anterior se debe considerar el contexto donde se presentará el mensaje y los receptores a los que va dirigido. También es necesario tomar en cuenta que el vestuario que se elija favorecerá la forma en que se siente el emisor debido a que si está a gusto, confortable y siente que luce bien esto facilitará su confianza y autoestima la cual le permitirá desenvolverse libremente.

3.4 COMUNICACIÓN EN PÚBLICO

Cuando están controladas las características antes mencionadas ya se puede pensar en la parte metódica la cual ésta a cargo de la elaboración del discurso cuando se requiera comunicarse de manera pública.

Es preciso tomar en cuenta que las habilidades de comunicación tanto verbales como no verbales se ven más expuestas cuando se requiere hablar en público, por ello se debe también entrenar la parte de cómo estructurar un tema para exponerlo, dado que es uno de los temores y dificultades que se presentan más cotidianamente y que son una de las cosas que también frecuentemente se deben realizar a nivel escolar y laboral.

Cuando se desea elaborar un discurso conviene responder los siete aspectos propuestos por Maldonado (1996) que indica el siguiente cuadro:

I. Tema	Pensar en el asunto que se desea tratar
II. Propósito General	Puede ser informar, persuadir o entretener
III. Propósito Especifico	Definir claramente la intención determinada de realizar el discurso (mensaje que se presenta transmitir)
IV. Secuencia Lógica	Es la forma de organizar la información
V. Bosquejo del Tema	Son las ideas principales del asunto que se trata
VI. Subdivisión del Tema	Indica las ideas principales con subdivisión
VII. Desarrollo	Escribir las ideas completa de acuerdo con cada idea principal y subdivisión

Cuadro 6. Esquema para la Elaboración de un Discurso

Finalmente se puede ver que todos los elementos antes mencionados de las habilidades de comunicación se deben conjugar y manejar para poder comunicarnos de manera adecuada y efectiva. Cada uno de los puntos expuestos son de gran importancia y trascendencia para tener éxito en diferentes situaciones y formas de comunicación.

3.5 MANEJO DEL ESTRÉS EN LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Además de tomar en cuenta y entrenar las habilidades de comunicación verbales y no verbales se debe tomar en cuenta el factor del estrés que también afecta la comunicación e impide desarrollar dichas habilidades, que se conocen, se han aprendido o ya se tienen.

Algunas personas se quejan de ciertas reacciones físicas antes de hablar en público: les tiemblan o sudan las manos, respiran más rápido, se sienten débiles, mareadas o tensas, etc. Por otra parte, frecuentemente reportan dificultad con los pensamientos o emociones: se sienten inseguras, tienen miedo a equivocarse, sienten ganas de reír, llorar, salir corriendo, etc.

El estrés que a veces se siente al pensar en comunicarse ante un grupo es principalmente, una respuesta emocional y física normal, la cual indica que se está enfrentando a una situación importante que tal vez resulta difícil. Sin embargo a pesar de ello también existen algunas personas que, ante una situación de tensión nueva o difícil redoblan sus esfuerzos para lograr superar la situación.

Sin embargo para poder canalizar el estrés primero se debe entender y saber que es, por ello es necesario mencionar su definición la cual al igual que los demás conceptos tiene diversas acepciones como:

La palabra estrés deriva del latín *stringere* que significa provocar tensión. Éste término se utilizó por primera vez en el siglo XIV (Cruz, 1998).

En sus estudios sobre estresores Cannon (1932, citado en Barcelata, 2004) desarrolló el concepto de estrés como una reacción de huida, es decir como

respuesta automática de todo organismo ante una situación percibida como amenazante y que pone en peligro la homeostasis²¹ del individuo.

Por su parte de manera particular dentro de la psicología, Lazarus y Folkman (1986), investigadores del estrés y su impacto en el funcionamiento integral del individuo consideran al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre una persona y la situación a la que se enfrenta, la cual considera como algo que excede sus propios recursos poniendo en riesgo o peligro su homeostasis o funcionalidad en términos de bienestar personal, es por ello que puede ser considerado como el estrés, como proceso.

Fernández y Palmero (1999), conciben el estrés como una respuesta psicofisiológica del ser humano en donde la evaluación implica también un contenido emocional, ya que partiendo de ésta concepción sobre el estrés como respuesta psicofisiológica se toma en cuenta los aspectos físicos y psicológicos de ella. Es con este concepto que se toman en cuenta más elementos que intervienen y son afectados por el estrés.

Finalmente para Barcelata (2004) el estrés tiende a ser considerado como una respuesta del sistema nervioso a un acontecimiento ya sea de índole psicológica, física, social o económica, percibido como una amenaza. Dependiendo de su grado, intensidad y/o duración puede provocar en un individuo una situación que presupone un desequilibrio ya sea físico o mental, provocando con ello la aparición de diversas enfermedades orgánicas psicológicas y/o psicofisiológicas.

Independientemente de que el estrés puede ser concebido como un estímulo, reacción o condición; se observa en diversas definiciones que el estrés se puede considerar ante todo como un proceso que puede adquirir diversas formas de expresión, que básicamente van a estar en función de la persona y su ambiente.

²¹ Homeostasis: Tendencia que tienen los organismos a evitar los cambios en sus condiciones de vida, conservando o restableciendo el equilibrio alcanzado (Dorsch, 1977).

Las reacciones físicas y psicológicas, a veces desagradables, que se tienen antes de hablar en público, o ante cualquier evento importante en el que se arriesga la aceptación social, se manifiestan debido a un incremento en la energía que proporciona la naturaleza para lograr sobreponerse a determinadas situaciones. El hombre es un ser social que, en el fondo, requiere ser aceptado y respetado. Al exponerse para ser enjuiciado y/o evaluado por los demás, se arriesga a no lograr la aceptación social. Ante la situación de hablar en público, y cualquiera otra que la persona considera importante y en la que lleva el riesgo de no lograr la aceptación social, la naturaleza le proporciona una energía de “emergencia”, conocida como la adrenalina, para ayudar a enfrentarla eficazmente (McEntee, 2004).

Se puede considerar que existen diversos estresores en función de su origen y que pueden afectar el desenvolvimiento de la comunicación. Estos estresores de acuerdo con Barcelata (2004) son:

- Estresores físicos: como tipo, intensidad de las actividades realizadas por un individuo; condiciones medio-ambientales, condiciones biológicas u orgánicas, por ejemplo, el estar enfermo de amigdalitis y no tener un tono de voz adecuado.
- Estresores cognitivos: implícitos en cualquier proceso cognitivo, tales como creencias, ideas, pensamientos. Un ejemplo de ello, es tener la creencia de que si no se tiene algún objeto en las manos al exponer se puede olvidar de la información que se dará.
- Estresores emocionales: relacionados con estados emocionales tales como tristeza, alegría, enojo, etc., por ejemplo, si se tuvo una discusión previa con algún familiar, es posible que ese enojo se vea reflejado en el desenvolvimiento de la forma de comunicación al hablar en público.

Se debe comprender y entender que las reacciones físicas y psicológicas, ante cualquier, situación importante para cada individuo, son normales. Por tanto, no es malo sentirse estresado antes de hablar en público. Es importante saber que

es un error pensar que debe aprender a controlar o quitar el estrés ante situaciones importantes como la de comunicarse en público.

Para McEntee (2004), el estrés “es la energía de emergencia” que nos da la naturaleza para superar tales situaciones. Lo que hay que hacer es aprender a utilizar de manera correcta para lograr la aprobación de los demás.

En seguida se presentan algunas sugerencias propuestas por McEntee para ayudar a canalizar la energía “extra” para ser un orador eficaz.

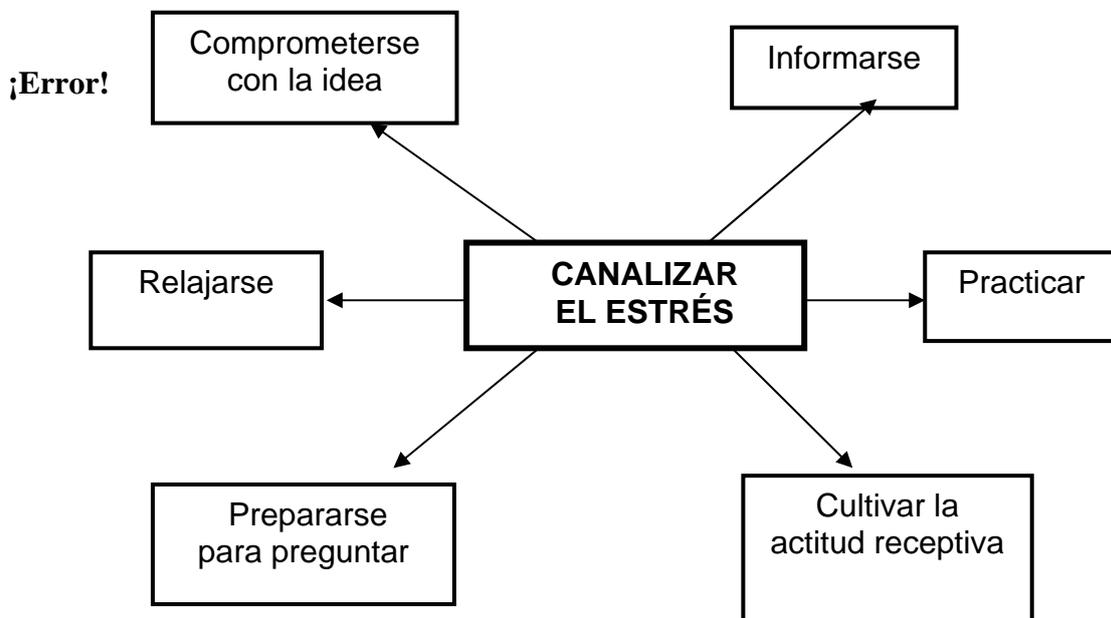


Figura 2. Consejos para canalizar el estrés de McEntee (2004)

a) *Comprometerse con las ideas*

De acuerdo con el psicólogo social Gordon Allport (1960, ídem), la mejor definición de la enfermedad nerviosa es “terco egocentrismo”, ya que para él la persona que se siente tan nerviosa que no puede enfrentarse con un público es muy egoísta.

Quien cree estar imposibilitado para hablar en público o rehuye enfrentarse con la situación de comunicación oral está demasiado “centrado en sí mismo”. Le preocupa cómo se ve ante el público; esto es que, las personas que se preocupan demasiado en cómo los percibe el público no pueden concentrarse en el mensaje que presentan. Su energía y atención están centradas en su persona. Si se logra comprometerse con las ideas y convencerse de que se tiene un mensaje importante que se quiere compartir con el público se desviaría la *atención* que se mantiene en uno mismo y se enfocaría la atención hacia el mensaje que se presenta; de esta forma, se dedicaría, la energía y atención al mensaje y se evitaría poner nervioso. El pensamiento estaría dirigido a un objeto: al mensaje y a la tarea de compartirlo con el público. No se puede estar nervioso y al mismo tiempo concentrarse en el mensaje y la tarea que conlleva.

Pero ¿cómo lograr convencerse de la Importancia de nuestras ideas? Para esto, se requiere de ser personas maduras y tener conocimiento profundo de la significación e importancia de nuestras ideas.

Sin embargo se debe tener cuidado de no caer en extremos. No hay que exagerar la importancia de las ideas. Son los fanáticos, los “creyentes verdaderos” (Hollar, 1951,citado en McEntee, 2004), quienes caen en el extremo opuesto al del egocentrismo por apatía y desinterés. El *fanático* exagera la importancia de sus ideas, sin tener conocimiento profundo acerca de ellas, porque no las puede ver de manera objetiva en relación con su público. No juzga las limitaciones de lo que podría lograr de un público, debido a que desea alcanzar demasiado; es tan egocéntrico que solo le importa su idea.

Para comprometerse con las ideas, se deben considerar las limitaciones que imponen la situación y el público. Si se es maduro, si se reflexiona sobre la idea, sabrá que se puede lograr dentro de estas limitaciones.

b) Informarse

El orador debe conocer y estar bien informado acerca de los temas que son de importancia pública; no debe de satisfacerse solo con leer información vaga

o superficial, debe conocer fuentes confiables y con alta veracidad y credibilidad. También es necesario que conozca acerca de diferentes áreas aunque no sea especialista en ellas, por que es importante que tenga una cultura general y amplia que les permita tener una visión más profunda de diversos hechos lo que le dará mayores conocimientos y seguridad al exponer sus ideas.

c) *Practicar la comunicación en público*

La práctica es la recomendación que con mayor frecuencia dan los expertos para reducir el miedo. Con la experiencia se obtiene confianza.

La recomendación entonces es que se acepte cualquier oportunidad de hablar ante un grupo. No importa el tamaño del grupo o el tópico que se exponga. Se debe aceptar la invitación con objeto de adquirir más experiencia para hablar en público.

Otra consideración con respecto a la experiencia en hablar y el control del nerviosismo es la formación de un *hábito*, lo cual simplifica las situaciones y ayuda a controlarla mejor y más fácilmente, esto último evitando que la tensión nerviosa se presente (Stewar, 1991, ídem).

El aprendizaje de una nueva habilidad puede convertirse en un hábito. De ésta forma se liberan la tensión y la energía para dirigirlas al aprendizaje de otras habilidades, lo mismo sucede con las habilidades de comunicación. Si se aceptan las oportunidades para hacerlo se adquiere experiencia para controlar la situación de comunicación.

La seguridad que se adquiere al ser capaz de controlar la situación de enfrentarse con un público es el mejor remedio contra el nerviosismo.

d) *Relajarse*

Para relajarse en el momento de hacer una presentación, el emisor tiene que haber aprendido a no estar tenso en las múltiples situaciones que enfrenta en su vida cotidiana. Para esto debe de quitarse la presión e impedir que otros lo presionen. El orador que sabe enfrentarse a la situación de comunicación en

público con calma y seguridad se conoce a sí mismo, reconoce y acepta sus limitaciones, lo mismo que sus habilidades.

Para el orador es útil saber que respirar profundo antes de su presentación le ayudará a relajarse. También hay que sugerir tensar sus músculos para después aflojarlos. Algunos oradores tienen la costumbre de sujetar con fuerza el podio y luego soltarlo con lentitud para inducir el relajamiento en los músculos. Estas soluciones son inmediatas, por lo que es bueno tomarlas en cuenta. Sin embargo, es difícil que ayuden mucho a quienes en general se enfrentan a múltiples situaciones diarias con tensión y ansiedad, es decir les falta madurez y responder a situaciones cotidianas con madurez no es fácil. La madurez no es un estado estático al que la persona llega y en el que permanece, lo que se puede esperar de sí mismo es que se responda a situaciones diarias en forma calmada, razonada de manera paulatina.

Para acostumbrarse a enfrentar las situaciones de manera razonada, es bueno tener la confianza de una persona madura con quien platicar. La autoexpresión es necesaria para el desarrollo cognoscitivo, social y lingüístico. El desarrollo de tales habilidades es lo que diferencia al adulto (a la persona madura) del niño, que por definición es egocéntrico, es decir, centrado en sí mismo (Piaget, 1972, 1972, 1978, ídem). El egocentrismo del niño se debe a su inmadurez, tanto física como sociolingüística. En la medida en que los menores reciban oportunidades de expresarse con un adulto, y éste, por medio de preguntas dirigidas los haga enfrentarse con perspectivas diferentes de las que de manera habitual perciben, se alejarán de su egocentrismo. Adquirirán la habilidad de captar otros puntos de vista, además del suyo, lo cual se traduce en madurez. El desarrollo psíquico, del que depende la madurez, se beneficia de la oportunidad de intercambiar las ideas prematuras, nacientes, con una persona madura, ya sea un pariente, un maestro o un amigo que aliente a expresarlas.

Otro factor que le ayuda a una persona a enfrentar las situaciones de forma tranquila y calmada es su habilidad para organizarse, la cual se adquiere al aprender a optimizar tiempo y energía. Saber organizarse facilitará cumplir con

las obligaciones, de manera que evite la tensión y el nerviosismo que se originen en el hecho de que la persona, en apariencia, no ha contado con tiempo suficiente para desempeñar de forma adecuada sus tareas.

e) Prepararse para las preguntas

Cuando se habla en público, por lo general después de la ponencia, hay una sesión de preguntas y respuestas. A veces el orador cree que no va a saber contestar los cuestionamientos, lo cual origina preocupación que produce nerviosismo.

A continuación se ofrecen algunas sugerencias para orientar al orador durante esta parte de su exposición.

Se reconocen, en primer lugar, dos tipos de preguntas:

- Las que buscan información
- Las que buscan discusión.

Las primeras sólo requieren información. Las segundas desean descubrir debilidades en la argumentación o en el razonamiento del orador. El orador debe reconocerlas para comprender la intención de la persona que hace la pregunta.

Al responder, el orador supondrá que la pregunta sólo busca información. No es conveniente que suponga, aunque lo crea, que quien interroga quiere argumentar. Si para todo el público es evidente que la pregunta es argumentativa, el orador debe tratar de especificar el punto exacto del desacuerdo y hacerlo público. Por ejemplo, decir: El señor cuestiona la validez de mis fuentes de información... En la argumentación siempre es necesario definir los límites del desacuerdo, y luego demostrar los argumentos y contra argumentos.

Antes de responder una pregunta, el orador tendrá que clarificarla para sí mismo, para la persona que la hizo y para el resto del público. Puede repetir la pregunta; es decir, preguntar a la persona que la efectuó si la ha entendido bien. A veces hay que ponerse de acuerdo sobre la definición de un término.

Una vez que se establece un significado común respecto de la pregunta entre él, la persona que la hizo y el público, habrá que proceder a contestarla en forma breve y precisa; luego, si considera necesario, extenderá su respuesta ofreciendo apoyos para su punto de vista. Al final de la respuesta repetirá su respuesta original en forma breve; por ejemplo: por estas razones, creo que es necesario ... para dejar más clara la respuesta.

f) *Cultivar una actitud receptiva*

En ocasiones el orador está nervioso y esto tiene como consecuencia que el público también se sienta nervioso o ansioso. La razón de esto es que cuando el orador está nervioso, transmite su sentimiento al público y lo motiva a que sienta ansiedad por la inseguridad que él demuestra.

Es lógico que un orador se dirija a quienes le demuestran una actitud de aceptación y evita la mirada de aquellos que demuestran rechazo. La persona con conocimiento de comunicación sabe portarse como miembro de un público, de forma que ayuda a aliviar la tensión del orador en vez de aumentarla. Por medio de una expresión facial agradable y con movimientos de la cabeza apenas perceptibles que muestran aceptación es posible comunicar una actitud favorable y alentadora al orador. Un buen orador también es un buen miembro del público. Sabe hacer sentir cómodos a los otros, ya sea que esté frente a un público comunicándole un mensaje o, como parte de éste, recibéndolo.

g) *La Credibilidad*

Resultados de estudios realizados por Brembeck y Howell, 1976, ídem) sobre credibilidad informan que hay tres cualidades que un público percibe en el orador que posee credibilidad, las cuales son:

- *Honestidad*: ésta hace referencia al *ethos*, es decir el carácter del orador. Y significa ser decente, decoroso, recto, honrado, justo (Moreno, 1991). Aristóteles (citado en McEntee, 2004) resaltó la importancia de la honestidad al considerarla la forma más potente de la persuasión. De igual forma Kennedy (1963, ídem), insistió en que el orador debe poseer

siempre un propósito moral, es decir ser honesto. Brembeck y Howell (1976, ídem), relacionan y ponen énfasis en la *reputación* del orador, ya que una persona con una reputación negativa con dificultad obtendrá la atención y aceptación de su público. Esto es importante por que al reconocer el elemento de reputación del orador se denota que éste influirá en la recepción del mensaje. Puede ser que el público conozca muy bien al orador o que sólo haya oído de él indirectamente, pero siempre tendrá una idea previa sobre su persona. Por ello se recomienda que el orador prepare bien su discurso y que no dependa totalmente de su imagen previa.

El orador debe ser honesto consigo mismo y con su público: así como desarrollar una reputación de persona honesta si pretende que el público acepte su mensaje.

- *El conocimiento*: se refiere a la competencia y el nivel de experiencia que el orador tiene sobre el tema. El orador que es reconocido como experto en la materia puede esperar más aceptación de su mensaje que otro que no goza de este reconocimiento. Sin embargo se debe tener información adecuada y suficiente para poder abordar un tema que se pretenda exponer o hablar, para iniciar un nivel de experiencia enfocada en el conocimiento que se quiere transmitir.
- *Dinamismo*: es la energía activa y propulsora (Moreno, 1991). De acuerdo con lo anterior el dinamismo del orador, se refiere a la cualidad mediante la cual el orador es percibido por el público como una persona activa, franca y valiosa (Bettinghaus, 1973 citado en McEntee, 2004).

Las tres cualidades anteriores determinan la credibilidad del orador ante su público. Es importante subrayar, sin embargo, que la credibilidad no reside en la persona, sino que depende de las percepciones que tiene el público del emisor y no se debe olvidar que esto siempre se rige por prejuicios positivos o negativos. El prejuicio se dirige a determinadas características del orador: edad, sexo, raza, cultura, clase socioeconómica y sistema político al que

pertenece. Estos factores determinan si la gente le atribuye las cualidades de honestidad, conocimiento y dinamismo al emisor.

El orador debe poner todas sus energías en elaborar un mensaje que gane aceptación para él y dé información para mejorar así su credibilidad. En éste sentido, se dan las siguientes recomendaciones de acuerdo con McEntee (2004):

- La reputación determina, en gran parte, la credibilidad ante el público, ya sea conocido o que sólo haya escuchado al orador.
- Aunque la reputación otorga alta o baja credibilidad, la conducta del orador y su mensaje inmediato afecta la credibilidad ante ese público.
- Cuando el público es desconocido se puede contar, en la mayoría de los casos, con una actitud neutral de su parte. Esta situación da la oportunidad de establecer una reputación de alta credibilidad si se prepara un mensaje que merece ser escuchado.

Algunas sugerencias para mejorar la credibilidad cuando se presenta un discurso ante un público, de acuerdo con lo planteado por McEntee (2004) son:

- Iniciar el mensaje con una presentación personal: la introducción debe incluir referencias al conocimiento y experiencia sobre el tema, lo cual permite hablar del mismo.
- Explicar el interés sobre el tema: al público le interesa saber por qué al orador le gusta el tema, tanto como para dedicar tiempo para estudiarlo.
- No externar la falta de conocimiento: ninguna persona puede saber de todo. Quizá se crea que no se sabe mucho sobre el tema que va a presentar. Se debe enfocarlo en lo que si se sabe, no en lo que falta por conocer. Es importante que se haga una revisión personal de los intereses y actividades para identificar los temas mas apropiados para las exposiciones.
- Justificar la elección del tema: se debe seleccionar el tema, no sólo porque se conoce, sino también porque se cree que puede interesar al público.

- Tomar en serio la comunicación con el público: si se toma demasiado en serio el mensaje, esto llegará a incomodar al público y si se aparenta frivolidad y distracción, también se corre el riesgo de perder credibilidad. Hay que encontrar el justo medio entre la seriedad y el relajamiento para que el público se sienta a gusto durante la presentación y considere serio el mensaje.
- Cuidar la apariencia física ante el público: es posible aumentar la credibilidad si se proyecta buena impresión, simpatía y amabilidad que atraiga y haga sentir bien a los demás. Es una obligación cuidar el arreglo personal y seleccionar un vestuario apropiado para presentarse en público.
- Desarrolla las habilidades vocales: es necesario tener buen ritmo y manejar un tono de voz de manera que el mensaje sea claro y no se dificulte escucharlo.

Algunas de las sugerencias señaladas ya se han mencionado en los apartados anteriores con mayor amplitud debido a que son parte de las habilidades comunicativas que se requieren para tener una comunicación eficaz.

3.6 ÉTICA DEL COMUNICADOR

Es importante conocer que cualquier actividad que se realice debe llevarse a cabo dentro de unos lineamientos que permiten conducirse de manera adecuada y objetiva.

La ética está relacionada con la moral y ésta desarrolla los principios, fundamentos y normas de la conducta humana (Morales, 1991).

Para poder comunicar algo también existen normas y principios fundamentales que se deben respetar para poder tener una comunicación exitosa.

Una de las cualidades que ya se han mencionado para la credibilidad de lo que se quiere comunicar es la honestidad que el público le atribuye al emisor, la cual depende del comportamiento verbal y no verbal de él y se manifiesta en el respeto que demuestra hacia las personas, su responsabilidad en el manejo de conocimiento y su conciencia de las consecuencias éticas del mensaje.

Por esta razón a continuación se mencionan algunos de estos aspectos éticos que se deben tomar en cuenta para comunicar algo de acuerdo con McEntee, (2004).

1. El comunicador u orador debe mostrar respeto hacia el público, esto se ve reflejado cuando reconoce y acepta que sus opiniones, intereses, experiencias y motivaciones pueden diferir de las suyas. El orador ético se acerca a su público con la actitud de compartir ideas. Evita manifestar una actitud de intolerancia y también encubrir sus motivos y razones para mantener una posición. Por el contrario, los expone y explica con la seguridad de que reconocer opiniones y puntos de vista, aunque difieran de los propios, es la mejor manera de comunicarse.
2. Es responsable en el manejo del conocimiento. El emisor debe invertir tiempo y esfuerzo para conocer a fondo el tema que presenta. El orador ético selecciona y estudia con cuidado sus fuentes de información. Está siempre consciente de la posibilidad de la distorsión de la información y toma todas las precauciones para evitarla. Percibe la diferencia entre hechos, opiniones e inferencias, a la vez que evita presentar opiniones o aseveraciones como si fueran hechos.
3. El orador ético también evita el plagio. Reconoce a los autores en los que respalde la información de su mensaje. Para evitar el plagio debe utilizar varias fuentes de información. Su discurso no debe ser un resumen de una sola fuente de información. Asimismo, identifica en el cuerpo de su discurso sus fuentes de información.
4. Conoce las consecuencias éticas, las cuales se refieren al efecto bueno o malo que el mensaje pudiera tener sobre las personas o causas que trata, así como sobre las personas que lo escucharon. El orador,

consciente de las consecuencias éticas de su mensaje, sabe que las palabras producen un efecto poderoso sobre las personas. Reconoce que puede influir para que el público piense bien o mal de alguien o para que actúe de forma que perjudicará o beneficiará a la comunidad. El orador ético está consciente de las palabras que emplea y las utiliza con responsabilidad.

Además de lo anterior también se han desarrollado normas o estándares para evaluar el comportamiento verbal ético del orador. La lista desarrollada por Johannesefl (1979, ídem) es representativa, por lo que se resume a continuación:

Evitar:

- La evidencia falsa, distorsionada e irrelevante.
- La argumentación sin apoyo verbal.
- Presentarse como experto cuando no se es.
- Las apelaciones a la emoción que no se sustentan en razones.
- Omitir o distorsionar los efectos negativos de una recomendación.
- Polarizar los asuntos o las situaciones.
- Fingir la certeza en situaciones de complejidad.
- Recomendar aquello en lo que usted mismo no crea.

En resumen el comunicador ético no miente, no plagia, no oculta el hecho de estar afiliado a un grupo cuando tiene que hacer alguna recomendación. Asimismo pone el máximo esfuerzo para obtener la información más relevante y verídica posible. Apoya sus afirmaciones con ejemplos, estadísticas y testimonios. Habla sobre lo que sabe, no pretende demostrar un conocimiento que no tiene.

3.7 INDICADORES DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Después de conocer y analizar cuales son las habilidades de comunicación que se requieren, es importante poder hacer un registro acerca de las habilidades que se tienen y las que hacen falta. Esta información se obtiene mediante la observación y el escuchar dado que son habilidades comunicacionales. Los puntos a analizar se les llama indicadores (Cooper, 1982).

Los indicadores de las habilidades que se analizan varían en cuanto al tiempo que permanecen estables, por ejemplo cuando se conoce y comunica con una persona se advierten diversos fragmentos de información que no se requiere observar una segunda vez, ya que permanecerán inalterables en sesiones de comunicación posteriores, sin embargo existen otros indicadores que solo permanecen estables durante una única sesión, lo cual es importante ya que estos indicadores nos permiten vislumbrar cuales son las habilidades que son permanentes y ya se tienen bien entrenadas y cuales son las que se deben trabajar y desarrollar.

Es importante separar por estabilidad los indicadores que se analizarán con fines de estudio (ídem), ya que si bien se presentan juntos para dar forma a una conversación en este caso en particular, es imprescindible separar y analizar los indicadores de manera individual, con el objetivo de saber que habilidades necesitan reforzarse, enseñarse o preservar.

De acuerdo con Cooper (1982), existen tres tipos de indicadores, los cuales son:

- Indicadores duraderos: Estos indicadores no cambian de una sesión de comunicación a otra. Como por ejemplo, artículos fijos tales como edificios, monumentos, oficinas, salones de clase, etc., también se puede entender como indicador duradero cierto tipo de vestimenta como lo son los uniformes, ya que estos identificarán siempre algún tipo de autoridad, oficio o profesión, tal como el uniforme médico que siempre

será representado por el color blanco y finalmente otro ejemplo son señas particulares, es decir características físicas como cicatrices.

- Indicadores temporales: Estos sólo permanecen una sesión de comunicación. Por ejemplo la forma de vestir y el peinado ya que para una presentación el exponente, se viste de manera formal solo por esa sesión para dar una presentación ejecutiva.
- Indicadores momentáneos: Es decir estos indicadores permanecen vigentes sólo durante una parte de la sesión comunicativa. Como ejemplo, se puede mencionar el movimiento de manos ya que si no se cuenta con esta habilidad es posible que sólo permanezca en una parte de la sesión y después se olvide utilizar dicho movimiento para expresar alguna idea.

Estos tres tipos de indicadores son de gran utilidad para poder analizar si se tienen las habilidades, las esta integrando a su vida o aun no las domina.

Tomando algunos de los elementos para entrenar las habilidades de comunicación es muy útil gravar o tomar nota respecto a las ejecuciones de comunicación que realizan las personas para poder observar, escuchar y analizar las habilidades con que cuentan las personas y partir de ahí para un entrenamiento más veraz.

3.8 INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Ya que han sido revisados los aspectos más relevantes de las habilidades de comunicación, aspectos que requieren entrenamiento y los indicadores que nos permiten medir y analizar dichas habilidades, se requiere a hora conocer cual es la mejor intervención para mejorar cada aspecto de la comunicación.

De acuerdo a lo revisado en el capítulo 2²² referente a las estrategias de intervención para las habilidades sociales se sugiere que para intervenir en particular en las habilidades de comunicación se realice la estrategia de: ***Dinámica de Grupos.***

3.8.1 DINÁMICA DE GRUPOS

La principal forma de mejorar las habilidades de comunicación es en grupo. El grupo de acuerdo con Gibb (1964), “es un conjunto de personas interactuantes que poseen cierto grado de influencia recíproca”, ésta definición excluye todo agregado que tenga relación con la mera proximidad física, como sucede por ejemplo con las personas que asisten a una conferencia. Los miembros de un grupo actúan frente a frente, conscientes de la existencia de todos los integrantes del mismo. Para que exista un grupo, es preciso que haya interacción entre las personas y conciencia de relación común. En el grupo, cada miembro debe percibir al otro como persona individual. Además hay una conciencia colectiva de la relación común, puesto que se tiene en cuenta la existencia de los demás, la comunicación de ese uno con los otros (Andueza, 1986).

El grupo posee ciertas características de acuerdo con Gibb (1964) son las siguientes:

1. *Una asociación definible:* una relación de dos o más personas identificables por el nombre o el tipo.
2. *Conciencia de grupo:* los miembros se consideran como un grupo, tienen una percepción colectiva de unidad, una identificación consciente entre unos y otros.
3. *Un sentido de participación en los propósitos:* los miembros tienen las mismas metas e ideales.

²² Ver capítulo 2 apartado 2.7

4. Dependencia recíproca en la satisfacción de las necesidades: los miembros necesitan ayudarse mutuamente para lograr los propósitos por el cual se agruparon.
5. Acción recíproca: los miembros se comunican entre sí
6. Habilidad para actuar en forma unitaria: el grupo puede comportarse como un organismo unitario.

Ya que se tiene una visión de que es el grupo se debe tomar en cuenta que el trabajar en grupo es educador por la influencia que se ejerce en el individuo al que moldea. Un grupo puede estimular la sinceridad, la apertura, la autenticidad, la participación profunda, la liberación de rutinas, el rechazo del convencionalismo, entre otros. Un clima favorable al trabajo en grupo permite la eliminación de tensiones, dirección compartida, claridad de objetivos, adaptabilidad a nuevas situaciones, mutuo acuerdo entre los miembros, clarividencia del proceso y constatación del logro de objetivos, todo ello se manifiesta en una buena interrelación de grupo (Andueza, 1986).

El grupo toma determinada dirección, movido por una serie de fuerzas complejas, a veces difíciles de precisar: energía, cambios, reacciones, actividades, retrocesos, aciertos, equivocaciones, personalidades, interacciones, etc., por todo ello la dinámica de grupo es el resultado de las fuerzas surgidas de éste. Dicha dinámica permite por medio de los integrantes extraer los elementos vitales para su desarrollo, ya que al participar crecen, se estimulan y activan sus potencialidades, por lo que facilita el aprendizaje de habilidades como las de comunicación.

Gracias a la variedad de los integrantes que conforman al grupo y de su dinámica propia nace lo que se le conoce como el proceso del grupo. Por lo tanto la dinámica de grupos de acuerdo con Andueza (1986), “es un movimiento y energía producidos por una pluralidad de seres que forman un grupo”.

De acuerdo con las investigaciones mencionadas por Schmuck y Schmuck (1986), la dinámica de grupos dentro de las aulas escolares reafirma el punto

de vista que sostiene que, un ambiente social positivo y guiado estimula la autoestima y el desempeño académico no solo teórico sino en cuanto a sus habilidades sociales.

Por lo tanto es posible hablar de educación por medio de la dinámica de grupos. De acuerdo con Lifton (1976), la educación se ocupa de ayudar al individuo a adaptarse a su ambiente y adquirir los hábitos y habilidades que le permitan hacerlo de la manera más efectiva por ello la técnica de dinámica de grupo es más bien un medio para llegar al conocimiento. Las técnicas aplicadas en la enseñanza abren posibilidades al estudio de temas y facilitan el aprendizaje, en profundidad de los mismos.

La finalidad de esta técnica en la educación, en el entrenamiento de habilidades sociales y particularmente de la comunicación es: tratar de ayudar en una forma práctica, a proporcionar los medios concretos de asesoramiento para el proceso de enseñanza y aprendizaje, a fin de que se cubra los programas respectivos (ídem).

La forma de trabajo de la dinámica de grupos hace que el alumno no sea un sujeto pasivo, sino que debe participar en actividades lúdicas como complemento de la parte teórica.

Para Andueza (1986), por medio de las dinámicas grupales se soluciona una de las problemáticas de la educación en México respecto a la existencia de una enseñanza masiva dado que los grupos educativos son de cincuenta, sesenta o más alumnos y por lo tanto no se logran alcanzar los objetivos deseados y no es posible llevar de manera activa los conocimientos teóricos, entonces el aprendizaje se vuelve pasivo y de recepción. Dicho problema se resuelve por medio del trabajo de dinámica grupal, donde se logra la llamada “acción por participación”, donde el aspecto educativo es aterrizado en forma teórico-práctico, llevándolo a la vivencia personal y alcanzando los objetivos deseados de un aprendizaje significativo, como ya se ha revisado anteriormente.

Para poder facilitar el aprendizaje por medio de esta propuesta Rodríguez y Austría (1993) mencionan que es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Una intensa interacción
- Un clima de confianza y de apertura
- Gran tolerancia a la diferencia de enfoques y de opiniones
- Minimización de la angustia que nace de los desniveles de status
- Retroalimentación descriptiva y no evaluativa, aceptada expresamente por todos en un convenio grupal.

Además por parte del instructor, existen otros valiosos facilitadores, donde su aportación educativa debe ser:

- Concreta: procedente de la observación al razonamiento; de lo concreto a lo abstracto y no viceversa.
- Progresiva: de lo simple a lo complejo, es decir de lo fácil a lo difícil.
- Dosificada: aportando un elemento nuevo a la vez, sin congestionar ni sobrecargar.
- Activa: que se aprenda haciendo, reflexionando, expresando, participando, compartiendo, etc, y no meramente escuchando.
- Repetidora: es decir, explicar lo que se quiere enseñar las veces que sean necesarias para que quede claro y entendido.
- Estimulante: que apela a los intereses y motivos del grupo y de cada persona del grupo.
- Variada: uso de creatividad, para expresiones originales, recursos novedosos, actividades diversas, etc.
- Cooperativa: basada en la dinámica del dar y recibir.
- Cibernética: referente a estar atento siempre a las señales de desviación para corregir de inmediato cualquier falla y no dejar arraigar errores ni abusos.

En base a lo anterior podemos dar cuenta que también el rol del instructor o facilitador es muy importante dentro de la dinámica grupal, además de ser un rol un tanto distinto al de un docente de nivel escolar sistematizado. Dicho rol

consiste en planificar el trabajo, aclarar dudas, sugerir, etc., y debe intervenir lo menos posible, ya que el trabajo del alumno es activo y la intervención del instructor sólo es como agente catalizador, por lo tanto solo es el guía para que el grupo logre sus objetivos. Para Rodríguez y Austría (1993), gran parte del éxito de los programas de capacitación o entrenamiento que se trabajan con dinámicas grupales recae en el instructor, ya que él es el que dirige las sesiones y la forma en la que lo hace repercute de lleno en el logro de los objetivos. Por ello se requiere cierto perfil de cualidades y habilidades que el instructor de grupo debe tener, de acuerdo con Rodríguez y Austría (ídem) son las siguientes:

- Autenticidad
- Expresión verbal clara, precisa y sencilla
- Capacidad de análisis y síntesis
- Interés por su trabajo y por el grupo que conducen
- Capacidad para establecer buenas relaciones interpersonales
- Habilidad para integrar a los grupos y conducirlos al logro de los objetivos propuestos
- Habilidad para manejar situaciones conflictivas
- Capacidad para escuchar
- Facilidad para manejar situaciones imprevistas
- Creatividad
- Entusiasmo
- Previsión para adelantarse a los acontecimientos y a los problemas
- Orden para coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos antes y después del desarrollo de los programas
- Sentido de comprensión humana, para comprender primero las personas como tales y después, como sujetos en capacitación
- Capacidad de análisis y confrontación, para verificar los hechos reales con los planes trazados

De acuerdo a la forma de llevar y conducir al grupo se refleja la acción de éste, es decir se ve reflejado el movimiento grupal en los diversos papeles y roles

que pueden desarrollar los miembros del grupo, para tratar de alcanzar los objetivos planteados.

Los papeles que pueden desempeñar los miembros del grupo, según Lifton, (1976), para identificar, seleccionar y resolver problemas son:

A. *Tareas a desempeñar dentro del grupo.* Facilidades y coordinación de actividades para resolver problemas.

1. *Iniciador contribuyente.* Presenta nuevas ideas o reconsidera las formas de enfocar el problema o la meta del grupo. Sugiere soluciones. Cómo manejar las dificultades de un grupo. Nuevos procedimientos para el grupo. Nueva reorganización del grupo.
2. *Investigador.* Procura la aclaración de las sugerencias en función de su propiedad real o información autorizada y hechos pertinentes, o ambos.
3. *Investigador de la opinión.* Trata de aclarar aquellos valores pertinentes a la empresa del grupo o los valores implícitos en las sugerencias hechas.
4. *Informante.* Presenta hechos o generalizaciones “autoridades”, o relata sus propias experiencias cuando sean *pertinentes* para el problema del grupo.
5. *Opinante.* Expone sus convicciones u opiniones en relación con las sugerencias. Subraya en su proposición lo que debieran ser los conceptos del grupo acerca de los valores pertinentes.
6. *Elaborador.* Cita o elabora significados, aclara la razón de ser de las sugerencias hechas anteriormente, y trata de deducir la manera en que tales ideas podrían lograr resultados.

7. Coordinador. Aclara las relaciones entre ideas y sugerencias, las reúne, o trata de coordinar las actividades de los miembros de grupos secundarios (subgrupos).
8. Orientador. Define la posición del grupo con respecto a sus objetivos. Resume. Expone las desviaciones de las direcciones o metas convenidas. Llama al orden cuando ocurre alguna desviación durante las discusiones.
9. Evaluador. Somete los adelantos del grupo a “normas” de funcionamiento de grupos. Puede evaluar o poner en duda la “posibilidad de aplicación práctica”, la “lógica”, los “hechos” o el “procedimiento” de cualquier sugerencia o de cualquier tema discutido por el grupo.
10. Vigorizador. Impulsa al grupo para que actúe o decida. Trata de estimular al grupo a una “mayor” actividad, o para que esa actividad sea de “mejor calidad”.
11. Perito en procedimientos. Realiza tareas rutinarias (distribución de materiales, etc.) o maneja objetos (reacomodo de asientos, etc.).
12. Registrador. Anota las sugerencias, decisiones, o resultado de las discusiones. “Memoria de grupo”.

B. Desarrollo del grupo y papel de vitalizadores. Formación de actitudes y orientación que tenga al grupo por centro.

13. Estimulador. Alaba, conviene con las ideas de otros, y las acepta. Su actitud hacia los miembros del grupo es amistosa y de solidaridad.
14. Conciliador. Interviene en las disputas internas. Alivia tensiones.

15. Mediador. Actúa desde adentro de algún conflicto en el que su idea o posición estén involucrados. Puede ceder posición, admitir su error, disciplinarse, transigir.
16. Guarda y expedidor. Fomenta y facilita la participación de otras personas.
17. Determinador de normas. Manifiesta las normas a que el grupo debe aspirar en su trabajo o aplica al evaluar la calidad de los sistemas de grupo.
18. Observador y comentarista. Lleva el registro de la actuación del grupo y contribuye con estos datos, proponiendo al mismo tiempo diversas interpretaciones para que el grupo valore sus propios procedimientos.
19. Seguidor. Sigue pasivamente. La marcha de los acontecimientos. Es un oyente cordial.

C. Papeles contrarios al grupo. Tratan de resolver las necesidades individuales a expensas de la salud del grupo, en vez de tratar de hacerlo con su cooperación.

20. Agresor. Rebaja la importancia de otros. Expresa su desaprobación de los valores, acciones o sentimientos ajenos. Ataca al grupo o al problema. Gasta bromas hirientes, demuestra su envidia al tratar de que se dé crédito por las ideas de otros.
21. Obstruccionista. Actitud negativa. Resistencia terca e irrazonable. Trata siempre de volver a traer a cuestión algún tema que el grupo rechazó o pasó por alto intencionalmente.

22. Buscador de alabanzas. Trata siempre de llamar la atención. Puede alardear, hablar de sus propios éxitos y, siguiendo formas desusadas, luchar para evitar que se le coloque en una “posición inferior”, etc.
23. El que se confiesa. Utiliza al grupo para expresar “sentimientos”, “intuiciones”, “ideologías”, etc., que nada tienen que ver con aquél.
24. Frívolo. Demuestra indiferencia hacia los trabajos del grupo. Su actuación puede adoptar un aire cínico, descarado, escandaloso; en fin, toda suerte de maneras de comportamiento “extraño”.
25. Dominador. Trata de afirmar su autoridad para manejar el grupo, o a algunos de sus miembros. Puede recurrir a la adulación, a la afirmación de su superioridad o del derecho que tiene a que se le preste atención, dando órdenes autoritariamente, interrumpiendo las contribuciones de otros miembros, etc.
26. El que busca ayuda. Trata de despertar “compasión” en los demás, valiéndose para ello de actos que expresen inseguridad, confusión o desprecio de sí mismo, más allá de lo “razonable”.
27. El que aboga por sus propios intereses. Expresión que puede aplicarse al “pequeño comerciante”, comunidad de “origen humilde”, “ama de casa”, “trabajadores”, etc. En realidad trata de ocultar sus prejuicios o inclinaciones escudándose en el tipo que mejor cuadre a sus necesidades.

Finalmente después de conocer los roles que pueden llegar a desempeñar los miembros de un grupo tanto para obtener resultados favorables del entrenamiento o los roles que dificultan la intervención grupal, es conveniente aclarar que no siempre se presentan todos los papeles mencionados, dado que cada grupo es distinto así como sus integrantes y las diversas interacciones que pueden surgir son infinitas. Es entonces que a partir de los roles que se vayan presentando en un grupo por parte de cada uno de sus miembros, el

instructor deberá utilizarlo como recurso para alcanzar los objetivos deseados, incluso con los roles negativos.

En base a los papeles y roles que puede desempeñar cada miembro del grupo, así como las necesidades y personalidades del mismo se pone en movimiento el trabajo grupal, siendo todo ello guiado por el facilitador hacia las metas que estén contempladas.

Para puntualizar sobre el trabajo grupal es importante reafirmar que este tipo de técnica como entrenamiento es activo ya que se vivencia lo que se requiere aprender, confrontando así la realidad, y permitiendo llevar la teoría a la práctica por medio de diversas actividades grupales lúdicas, que facilitan el aprendizaje como ya se ha mencionado.

Para Acevedo (2006), en estas últimas décadas el juego, como vehículo didáctico, ha adquirido una importancia vital en el aprendizaje de niños, jóvenes y adultos, propiciando conocimientos, habilidades y actitudes. Sus posibilidades son múltiples y ha demostrado su adaptación para la optimización de resultados pedagógicos, con base en una mayor interiorización y permanencia de contenidos en los participantes de los procesos formativos.

La dinámica grupal vivencial es una herramienta participativa y no puede cerrarse, ni utilizarse con un enfoque educativo tradicionalista del aprendizaje, como ya se ha revisado, sino que debe partir de un enfoque de aprendizaje significativo. Es así como se puede comprender desde esta perspectiva que la dinámica grupal vivencial es la mejor forma de entrenar a las habilidades de comunicación.

3.9 EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN EL ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES

Después de realizar el recorrido antes efectuado a lo largo de este capítulo, respecto a diversas consideraciones de las habilidades de comunicación, es oportuno señalar quien es la persona más indicada para, enseñar, desarrollar, entrenar y evaluar dichas habilidades, ya que la manera normal de aprenderlas como ya se ha mencionado, ocurre durante el crecimiento del ser humano y aproximadamente, toma veinte años o más aprenderlas (Argyle y Trower, 1980).

Es importante mencionar que las personas encargadas de hacerlo no son siempre las más calificadas, ya que recapitulando, el aprendizaje en gran parte, se realiza por medio de los modelos con los que se convive como; los padres, hermanos, profesores, amigos, entre otras personas cercanas, teniendo así un aprendizaje empírico, no muy concreto. Al no ser dichos modelos la mejor fuente de aprendizaje se debe considerar un entrenamiento más formal, el cual parte de la habilidades sociales con las cuales ya cuentan las personas. Éste entrenamiento se realiza de forma metódica, para poder aprender y perfeccionar las habilidades necesarias.

Desde hace más de 60 años que los psicólogos sociales norteamericanos Murphy, Murphy y Newcomb (1937, ídem) denunciaron que el sistema educativo sólo se limita a enseñar habilidades intelectuales, dejando fuera a las habilidades sociales e interpersonales y limitando también la propia iniciativa del individuo. Años más adelante otro psicólogo social, Argyle (1981, ídem) pedía que se incluyese el entrenamiento de las habilidades sociales como parte del currículo escolar, cosa que no fue considerada ya que hoy en día tanto las escuelas, institutos y universidades siguen centrándose casi exclusivamente, en la enseñanza de habilidades técnicas como matemáticas, ciencias, idiomas, etc., lo que no prepara necesariamente a los individuos para funcionar con eficacia en sus relaciones con otros, y se descuida así totalmente la enseñanza y el entrenamiento de las habilidades sociales a pesar de ser absolutamente

cruciales. De acuerdo con Argyle y Trower (1980) un programa básico de entrenamiento debe tomar 20 horas mínimo.

En este punto es importante detenernos y analizar quien es la persona más calificada para realizar un entrenamiento de dicha magnitud e importancia, ya que las habilidades sociales son aspectos delicados puesto que afectan de manera directa a las relaciones interpersonales de los individuos conectando estas relaciones a campos educativos y laborales.

Muchos profesionistas de diversas áreas se han interesado o se han dedicado a realizar entrenamientos de diversa índole, sin embargo no todos los profesionistas están calificados para realizar esta tarea colosal.

Si bien es cierto que diversas disciplinas estudian desde sus perspectivas un fenómeno y todas en conjunto aportan sus discernimientos para tratar de analizarlo y entenderlo ampliando así el conocimiento y trabajando de manera multidisciplinaria, también esto permite que diferentes profesionistas creen que cuentan con la habilidad de llevarlo a la práctica y en ocasiones de acuerdo a su perfil profesional las aportaciones que pueden realizar de manera práctica son un tanto limitadas. Aquí entra en juego un aspecto sumamente delicado respecto a la ética profesional ya que no todos los profesionistas cuentan con los elementos necesarios para desarrollar algunas actividades.

Ahora bien los profesionistas que pueden intervenir y entrenar habilidades sociales además de poseer una serie de capacidades conceptuales y técnicas propias de su perfil profesional, tienen que dominar un conjunto de habilidades sociales que les permita crear una relación eficaz y satisfactoria tanto con los usuarios como con los propios compañeros (Ellis, 1980, citado en Gil y León, 1998) y les facilite actuar como asesores, educadores, instructores y/o facilitadores.

Es por esta razón que a continuación se mencionan ciertos elementos que permitirán mostrar que en el caso del entrenamiento de habilidades sociales el

psicólogo es el profesionalista que cuenta con los elementos para poder entrenar dichas habilidades de forma adecuada.

Antes que nada es necesario decir que la psicología es el estudio científico del comportamiento y de los procesos mentales (Papalia, 1988).

El término “psicología” proviene de las palabras griegas **psyche** (alma) y **logos** (estudio), y revela con ello que la definición en sus orígenes se refería al estudio del alma, sin embargo con el tiempo, cambia su connotación y hace referencia al estudio del comportamiento.

La psicología implica el uso de herramientas tales como:

- La observación
- Descripción
- Investigación experimental

Con ello reúne información para posteriormente organizarla (ídem).

Por su parte el comportamiento incluye, en su más alta definición, aquellas acciones que se pueden observar con facilidad, tales como actividad física y la expresión oral, así como otros procesos mentales que no pueden ser observados directamente, tales como: la percepción, el pensamiento, el recuerdo, la memoria, la imaginación, los sentimientos, entre otros (ídem).

Con lo anterior se plantea que los psicólogos no se contentan con la descripción del comportamiento, van más allá, ya que intentan explicarlo, predecirlo y modificarlo para mejorar la vida de la gente y de la sociedad.

Es así como tenemos el **primer motivo** para dar cuenta de por qué los psicólogos son los profesionalistas que pueden realizar un entrenamiento en habilidades sociales de manera adecuada, ya que su base es el comportamiento humano como ya se ha especificado.

De acuerdo con Harsch (1985) ser psicólogo tiene consecuencias sociales de tal trascendencia que no se puede visualizar sólo como un individuo que se especializa en el conocimiento de la conducta humana, sino con plena

conciencia de que su ejercicio profesional debe ser contemplado en el contexto de la realidad social que le circunda. Tomar conciencia significa para el psicólogo la obtención de una identidad profesional. De acuerdo con la naturaleza de los problemas a los que se enfrentan los psicólogos, se concibe una realización profesional íntegra, respaldada por un alto nivel de compromiso, conciencia y responsabilidad social. Conjuguar una ciencia del hombre y preservar al mismo tiempo los valores y las características que hacen al hombre una persona, es un reto importante que solo el psicólogo puede lograr.

Ser psicólogo también implica ser una persona en proceso de adquirir una serie de conocimientos teóricos sobre la conducta humana y experiencias estrictamente académicas, que se integra paso a paso, etapa por etapa, en un proceso de crecimiento, ligado con las características individuales, de su propia personalidad, con el fin trascendental de ponerlo al servicio de la comunidad en que vive.

Con el panorama anterior de lo que implica ser psicólogo es pertinente mencionar el quehacer profesional del psicólogo y su perfil profesional.

El Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología (C.N.E.I.P) ha sido el encargado de conformar el perfil Profesional del Psicólogo Mexicano. Para lograrlo llevó a cabo una serie de talleres desde el año de 1978 a 1984 (citado en C.N.E.I.P., 2001), en los que han participado los directores de las escuelas y facultades de Psicología del país y en dichos talleres se logro actualizar el perfil profesional del psicólogo y establecer lineamientos que sirven como punto de referencia para el análisis de los planes y programas de estudio de las escuelas y facultades de psicología del país. Además con estos talleres se logró una clasificación de aquellas funciones profesionales a través de las cuales el psicólogo deberá contribuir a la solución de diversos problemas que afectan en distintos campos a la población.

De acuerdo con lo expuesto por el C.N.E.I.P (ídem):

- *El psicólogo es un profesionista cuyas FUNCIONES son:*

- 1) *Evaluar*. Es un proceso sistemático que se caracteriza por contemplar el delineamiento, obtención y elaboración de información útil para las posibilidades de decisión (Chadwick, 1980). La evaluación valora el grado en que los medios, recursos y procedimientos permiten el logro de las finalidades a alcanzar y/o alcanzadas.
 - 2) *Planear*. Junto con la evaluación identifica necesidades, establece prioridades en la acción, detecta los recursos necesarios para conseguir los propósitos y finalidades, estableciendo objetivos, determinando métodos, diseñando programas de interacción y/o investigación, establece los medios de control para verificar la adecuación de los problemas de instrumentación.
 - 3) *Intervenir para modificar un problema*. Aplicación de métodos y procedimientos diseñados para el cumplimiento de los objetivos establecidos. También en esta parte entra la *Rehabilitación* la cual es proceso mediante el cual se re-estructura, se re-educan y se establecen sus casos comportamientos que se han visto alterados por diversas causas.
 - 4) *Prevenir*. Con base en los resultados de la evaluación, establece procedimientos a través de los cuales se evita la presentación de un problema, todo lo cual implica una intervención.
 - 5) *Investigar*. Búsqueda de los determinantes y causas de un fenómeno o proceso psicológico, utilizando la teoría, la técnica y el método científicos pertinentes a la disciplina.
- Resuelve problemas en las ÁREAS de:
- 1) Educación
 - 2) Salud Pública
 - 3) Producción y Consumo
 - 4) Organización Social
 - 5) Ecología
- (La atención a dichos problemas debe darlo en el orden marcado que corresponde a la prioridad que cada uno de ellos tiene en el país).

- Los SECTORES a los que el psicólogo debe dirigir sus funciones son en orden de prioridad los siguientes:
 - 1) El sector rural marginal
 - 2) El sector rural urbano
 - 3) El sector urbano marginado
 - 4) El sector urbano desarrollado

- Como BENEFICIARIOS de su servicio se encuentran en orden de prioridad:
 - 1) Los macro-grupos institucionales
 - 2) Los micro-grupos institucionales
 - 3) Los macro-grupos no institucionales
 - 4) Los individuos

- Las TÉCNICAS DE DIAGNÓSTICO utilizadas por el psicólogo son:
Las entrevistas, las pruebas psicométricas, las encuestas, los cuestionarios, las técnicas sociométricas, las pruebas proyectivas, la observación, el registro instrumental y los análisis formales.

- Las TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN para resolver problemas son:
Las técnicas fenomenológicas, psicodinámicas y conductuales. La dinámica de grupos, la sensibilización, la educación psicomotriz, la manipulación ambiental, la retroalimentación biológica, la publicidad y la propaganda.

- Las TÉCNICAS DE PREVENCIÓN son:
Además de las que utiliza para la intervención, a excepción de la educación psicomotriz , la capacitación de profesionales.

- Las TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN son:
Las que se utilizan en las otras ciencias. Pueden encuadrarse en las categorías más generales de: registro, análisis cualitativo y cuantitativo de los datos y formulación de modelos.

Con todo lo antes citado es posible vislumbrar como **segundo motivo** una pequeña parte de la visión y trabajo del psicólogo, que permite ver una perspectiva humana que permite un mejor sustento para ser el profesionalista que cuenta con mayores elementos para el entrenamiento de habilidades sociales.

El **tercer motivo** que a continuación se presenta da la posibilidad de ver desde las áreas de la psicología que se enfocan específicamente en aspectos particulares del trabajo del psicólogo, dando así un terreno más concreto para dar cuenta de cómo las diversas áreas pueden llegar a plantear un entrenamiento de habilidades con diversos objetivos. De acuerdo con lo que señala Harrsch (1985) las áreas de la psicología y sus actividades particulares son las siguientes:

a) Área de la Psicología Educativa:

En el área educativa el psicólogo se aboca a la tarea de estudiar las condiciones y métodos que faciliten los procesos de aprendizaje, y los factores emocionales que en él se involucran, desde el desarrollo del niño hasta la educación profesional, así como los procedimientos de enseñanza adecuados a cada nivel. La función específica del psicólogo en el área educativa en el nivel de licenciatura consiste en identificar las variables que facilitan el aprendizaje significativo, así como analizar y enumerar los principales problemas existentes en el proceso enseñanza-aprendizaje. Interviene también en la asesoría de las políticas de planeación educativa y contribuye en la creación de programas de formación y/o entrenamiento acordes con los recursos humanos y la realidad social y cultural del país.

b) Área de la psicología Clínica:

El psicólogo clínico enfoca su actividad a la evaluación y tratamiento de personas o grupos que sufren de problemas emocionales y de adaptación social. Su área de interés se concentra en la problemática individual de un sujeto, así como la derivada de su interacción con el ambiente. La función específica del psicólogo en el área clínica en el nivel de licenciatura consiste en identificar, clasificar y analizar problemáticas en el área de la salud mental;

evaluar programas encaminados a la prevención y solución de dichos problemas optando por alternativas adecuadas a la realidad nacional. Asimismo interviene en situaciones en crisis. Por ello el psicólogo debe contar con herramientas necesarias para diseñar y aplicar programas que brinden soluciones y modificación conductual, así como dinámicas grupales.

c) *Área de la Psicología Social:*

En esta área el psicólogo social se ocupa de la interacción del individuo con el grupo, las organizaciones y las comunidades, a través del análisis de las estructuras y normas que las rigen. Tiene un papel de enlace con las demás ciencias sociales, une los conocimientos de la psicología general con la historia, la antropología, la economía, y la sociología al estudiar los procesos de la estructura de poder; el liderazgo, las actitudes, la opiniones, etc, así como la marginación y los problemas institucionales y no institucionales. Las funciones específicas que el psicólogo desempeña en esta área en el nivel de licenciatura son, describir y explicar la integración existente entre los factores sociales, familia, el grupo social, la cultura, el estado, el medio ambiente y la formación de la personalidad, es decir, analiza la dialéctica entre el individuo y sociedad. Así mismo, explorar, crear e instrumentar programas tendientes a convertir los recursos externos de una comunidad en recursos internos.

d) *Área de la Psicología Industrial:*

Esta área incursiona en el estudio de las condiciones que determinan una de las actividades de interés central en la vida de la mayoría de la gente: el trabajo. Estudia la correspondencia entre satisfacción y niveles de eficiencia, la influencia de los factores ambientales y particularmente de la tecnología del trabajo la calidad de la vida laboral y los factores motivacionales que aumentan la voluntad y las habilidades humanas. Las funciones del psicólogo en esta área en el nivel de licenciatura son, definir las características de los organismos y sistemas de trabajo nacionales con el propósito de identificar, medir, explicar y predecir el comportamiento tanto individual como grupal y crear estrategias de intervención acordes con las necesidades del país. La evaluación de instrumentos de selección de personal que permitan definir las habilidades técnicas y sociales, intereses, rasgos de personalidad del individuo con el fin de

determinar su ubicación dentro de alguna, empresa o institución laboral para el aprovechamiento óptimo de sus recursos humanos.

e) Área de la Psicología Experimental:

En este campo el psicólogo se vale del método experimental que es una estrategia de investigación que confiere rango de ciencia a la disciplina del comportamiento, y que le sirve para la búsqueda de la verdad con rigor científico. Se dedica al estudio sistemático e investigación de los procesos básicos de la conducta como percepción, motivación y emoción; de aprendizaje humano, memoria, pensamiento, lenguaje, psicolingüística y desarrollo infantil. Utiliza para ello los procedimientos experimentales aplicables a los escenarios del laboratorio y a los naturales. Las funciones específicas del psicólogo en el área general-experimental en el nivel de licenciatura son: dentro del campo de análisis experimental de la conducta, enfoque operante que determina que aspectos del medio ambiente son responsables de la conducta del sujeto, su labor consiste en investigar patrones teóricos de la conducta, diseñar programas de reforzamiento, extinción y modificación de conductas, y elaborar planes de rehabilitación y prevención.

Como se puede observar cada área de la psicología lleva a cubrir un aspecto importante del entrenamiento de habilidades sociales, desde el proceso de aprendizaje, hasta su investigación científica y formal, todo encaminado a la investigación, análisis, intervención, prevención, modificación y desarrollo de las habilidades del ser humano, así como diversos aspectos que son parte de la naturaleza humana y que ninguna disciplina estudia y participa del proceso humano como la psicología.

El ser humano se ha interesado a lo largo de la historia de la humanidad por generar conocimiento y para ello aprende, investiga, analiza, reflexiona y experimenta para tratar de dar una explicación a todo aquello que lo rodea, y el tema en el que más ha centrado su atención es en la naturaleza humana, utilizando todas sus capacidades y habilidades ha tratado de conocerse así mismo y para ello ha requerido de una disciplina que le permita conocerse a través de sí mismo y de sus congéneres para poder explicar todo lo que

acontece en él y a su alrededor, es así como la psicología recobra un lugar primordial en el estudio del hombre en sí mismo.

Es así como se puede finalizar la respuesta a la cuestión inicial de este apartado, referente a qué disciplina y profesionista es el más apto para realizar un entrenamiento en habilidades sociales; con todo lo anterior es indudable decir que el psicólogo tiene en sus manos este papel y tarea tan importante y trascendental.

Por ello por medio de sus conocimientos el psicólogo identificará y valorará las habilidades con que cuenta el ser humano para poder proporcionar alternativas de prevención y solución a las diversas problemáticas que se presentan en la interacción social, que se generan entre los individuo, grupos, instituciones y comunidades, así como impulsar el desarrollo integral del ser humano y la sociedad, llevando a cabo sus actividades profesionales de forma sistemática, con compromiso en el marco de la ética profesional.

CAPITULO IV

PROGRAMA DE APOYO AL MEJORAMIENTO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

4.1 PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

De acuerdo con la revisión teórica y literaria previamente realizada, puedo aseverar que es necesario mejorar y desarrollar habilidades sociales y particularmente habilidades de comunicación para tener un desarrollo, personal, escolar y profesional de éxito, y es en la educación superior donde podemos hacer un cambio mediante, programas educativos alternativos, ya que si bien es difícil modificar los planes de estudio ya establecidos, debido a que deben pasar por procesos tardados y complejos, es en los programas alternativos que se pueden establecer de forma paralela donde podemos mejorar dichas habilidades.

Esto es más factible ya que es en los jóvenes donde surge una autoconciencia social más desarrollada, por lo que le es necesario y más productivo desarrollar en esta etapa escolar (superior) un desarrollo en sus habilidades comunicativas, lo cual le retribuirá mejoras en todos los hábitos que lo conforman, ya que un programa de mejoramiento en alguna habilidad social permite resolver algunas problemáticas en las relaciones interpersonales. Desde mi punto de vista es la comunicación la habilidad pilar que permite

resolver las mayores problemáticas que no solo los jóvenes presentamos, sino los seres humanos en general.

Es mediante la comunicación que se puede combatir, conductas de evitación que nos llevan al fracaso, debido a que dentro de la cultura latinoamericana (Hidalgo y Abarca, 1999) existe un gran temor al ridículo, por lo cual evitamos muchas situaciones, por miedo al rechazo, desde expresar nuestros deseos e inconformidades, dar opiniones, tomar iniciativas, ser honestos, asertivos, defender nuestros derechos, expresar nuestras emociones, etc.

Existen varios programas de habilidades sociales donde se abarcan diferentes habilidades y de acuerdo con investigaciones de Hidalgo y Abarca (ídem) bajo la experiencia de docentes universitarios latinoamericanos observan que los jóvenes que presentan dificultades en habilidades sociales, sí desean participar en cursos y talleres para su desarrollo personal, lo que los motiva y les brinda seguridad y conocimientos de áreas ligadas pero no directamente académicas, que los fortalece y les permite desarrollarse de una manera más completa.

De acuerdo con algunos autores como Zimbardo, 1977, Porteus, 1979 y Jones, 1986, (citado en Hidalgo y Abarca, 1999), con la realización de talleres se tiene la posibilidad de acumular experiencia que permite visualizar cuáles son las mayores necesidades y déficit interpersonales en los jóvenes principalmente universitarios, que son el futuro de cada nación.

Por todo ello me interesó formar un programa en Habilidades de Comunicación que nos permitiera abrir un panorama inicialmente en universitarios y poder tener más claramente cuales son sus necesidades y deficiencias y poder establecer caminos a seguir y mejorar su calidad de vida. Sí estoy en lo cierto y podemos hallar estas necesidades tanto personales como educativas podemos ampliar este programa y mejorar la calidad de educación en ámbitos más amplios.

Por lo anterior, el presente trabajo tiene como propósito: la elaboración y aplicación de un programa dividido en tres ediciones tipo taller teórico vivencial de formación de habilidades de comunicación dirigido a la comunidad de la

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Ahora bien, es en este contexto que por medio del **programa de apoyo al mejoramiento de habilidades de comunicación** considero que es posible alcanzar estos objetivos que de manera tangible por medio de las tres ediciones del taller impartido y lograr cumplir los objetivos siguientes:

Objetivo General del Programa:

- Ψ Mejorar y desarrollar las habilidades de comunicación en los universitarios para utilizarlas como herramienta de éxito en su vida profesional y personal.

Objetivos Generales del Taller:

- Ψ Al término del taller los participantes reconocieran la importancia de la comunicación como herramienta de éxito, por medio de las actividades teórico prácticas que realizarán durante el taller.

Objetivos Particulares del Taller:

Al término de cada sesión, cada participante:

- Ψ Detectará los factores que le dificultan una comunicación óptima y
- Ψ Lograrán aplicar estrategias efectivas que les permiten mejorar eficazmente la comunicación así como tener un mejor manejo en sus relaciones.

Todo ello por medio de las diferentes dinámicas, exposiciones y retroalimentación que son parte de cada una de las sesiones que integran a cada taller.

4.1.1 MODALIDAD DE APRENDIZAJE:

Para lograr dichos objetivos se emplearon las siguientes modalidades de aprendizaje utilizadas por Monterrubio, Nicolás y Ramírez (2003) las cuales son:

- **Intelectiva**, a través de la información teórica.
- **Visual**, por medio de acetatos, rotafolios, imágenes, con los cuales el instructor ejemplificó parte de la información y ejercicios relacionados con las diferentes temáticas.
- **Auditiva**, empleando discusiones grupales, retroalimentación verbal, así como música en algunos ejercicios empleándola como herramienta de aprendizaje.
- **Vivencial**, a través de la participación y vivencia de los integrantes del grupo en los diversos ejercicios.

4.1.2 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL PROGRAMA

Cada una de las sesiones que se programaron contiene los siguientes elementos que utilizan las modalidades de aprendizaje antes mencionadas.

- Breve Introducción Teórica
- Dinámicas relacionadas con las diversas temáticas
- Retroalimentación al final de cada actividad
- Exposición por parte del instructor acerca de las diferentes temáticas
- Discriminación de los elementos más importantes de cada sesión
- Cierre de cada sesión.

4.1.3 DURACIÓN DEL PROGRAMA

Para precisar acerca de la forma de trabajo es importante señalar que éste programa se diseñó en tres ediciones tipo taller teórico vivencial con una duración de 20 horas distribuidas en 5 sesiones de 4 horas cada una por cada edición del taller; con la finalidad de no interferir en las actividades académicas obligatorias de los participantes.

4.1.4 TEMARIO

- Primera Sesión: Bienvenida e Introducción
- Segunda Sesión: Dificultades en la Comunicación y en la Expresión
- Tercera Sesión: ¿Cómo Facilitar la Comunicación?
- Cuarta Sesión: ¿Cómo Facilitar la Comunicación ante un Discurso?
- Quinta Sesión: Comunicación Efectiva y Conclusiones.

4.1.5 CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO AL QUE VA DIRIGIDO

La muestra del programa se esperaba de 50 participantes aproximadamente. El tamaño de cada grupo de cada edición varió en número de integrantes sin embargo se recomienda trabajar con un mínimo de 10 y un máximo de 30 personas.

El programa se diseñó para que los grupos que se formaron para tomar cada una de las ediciones fuera mixto, ya que hay información teórica que sustenta que el mejor contexto para manejar grupos de trabajo con dificultades en habilidades sociales es grupos indistintos de hombre y mujeres, ya que de ésta manera se reproduce de manera natural un contexto social y situaciones sociales que viven cotidianamente los jóvenes, como es el grupo de clase.

Los grupos que se conformaron fue de forma accidental, ya que se realizó una convocatoria por medio de carteles propagandísticos (ver anexo I) a todos los

estudiantes de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, sin importar la carrera o el semestres que estuvieran cursando, debido a que es difícil prever los tiempos disponibles de cada carrera o estudiante en particular.

4.1.6 ESPACIO FÍSICO Y APOYO DIDÁCTICO

Cada sesión se realizó en aulas de la FES- Zaragoza siendo más accesible a los estudiantes y llevándolos también aun contexto familiar que les facilitará su desempeño y desenvolvimiento para exteriorizar algunas de las dificultades que presentan principalmente en el ámbito escolar.

El mobiliario siempre se mantuvo en constante cambio debido a que cada una de las actividades eran diferentes y se requiere un reajuste de éste. Además de que el movimiento es parte de la dinámica grupal, para mantener la atención del público. Por otro lado era propicio que por medio del mobiliario se escenificara algunos de los contextos más utilizados en la comunicación para poder contextualizar las diversas dinámicas.

En cuanto a los materiales didácticos son aquellos medios o recursos que ayudan a la labor del instructor y sirven para facilitar la comprensión de los procesos de enseñanza – aprendizaje.

Material del Instructor:

Son los recursos que el instructor empleó para presentar un tema que apoyara e ilustrara la exposición de éste. Los materiales que se utilizaron son:

- Cronograma del programa (ver anexo II)
- Descripción de actividades
- Hojas de Asistencia
- Hojas de registro con formato de evaluación (ver anexo III)
- Hojas con inventario de evaluación del taller (ver anexo IV)
- Proyector de Acetatos
- Acetatos

- Video-grabadora
- Grabadora
- Cronómetro

Material del participante

Son aquellos que se entregaron al participante para que éste lo empleará a lo largo del curso. Para las actividades de éste taller los participantes utilizaron:

- Madeja de estambre
- Plumones
- Lápices
- Hojas blancas y de color
- Cartulina
- Música de relajación
- Bolsa oscura
- Tríptico con la información del taller (ver anexo V)

El apoyo didáctico permite desarrollar las modalidades de aprendizaje ya señaladas: Intelectiva, visual, auditiva y vivencial. (Monterrubio, Nicolás y Ramírez, 2003).

4.1.7 EVALUACIÓN

Fue necesario que para evaluar la eficacia del programa se llevara acabo una evaluación antes y después de tomar el taller para poder analizar si existieron o no cambios en las habilidades de comunicación de los participantes y con ello poder valoran la eficacia e importancia de este tipo de actividades educativas alternas.

La parte que corresponde a la evaluación inicial también llamada pretest, permitió medir en que nivel ésta el grupo y cada participante al inicio del programa. La evaluación final a la cual también denominamos postest, sirvió

para medir el avance que tuvo el grupo después del taller. La técnica de evaluación utilizada fue la de role-playing.

Por su parte también es de suma importancia que los participantes evaluarán el taller en si mismo y al instructor para recibir una retroalimentación que permita analizar el programa, su efectividad y poder mejorarlo.

El formato califica los siguientes aspectos:

- Contenido del curso
- Material utilizado
- La información o contenido del taller
- El desempeño del instructor
- La importancia y difusión de este tipo de talleres

Además de lo anterior en ésta evaluación se agregaron comentarios y/o sugerencias, para ver el impacto mediático y que mejoras se pueden realizar, así como conocer otros temas de interés que puedan guiar hacia las necesidades de los participantes.

Después de presentar el contenido y la forma de trabajo del programa a continuación presento la descripción de actividades propuestas e impartidas.

4.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SESIÓN 1 **“Bienvenida e Introducción”**

ACTIVIDAD 1: BIENVENIDA

TECNICA:

- Presentación Individual por parte del Instructor.

OBJETIVOS:

- Que los participantes sientan confianza, calidez y confort.
- Conozcan al instructor y se familiaricen con él.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El Instructor se presentará dando como inicio una bienvenida a los participantes y agradeciendo su asistencia.
- Después dará inicio su presentación dando su nombre completo y datos generales; así como algunas reglas básicas del taller como:
 - Puntualidad
 - Horario
 - Acerca de teléfonos celulares
 - Respeto y confidencialidad del trabajo grupal

ACTIVIDAD 2: Dinámica. EL NAUFRAGO.

http://www.elprofe.cl/html/dinamicas_de_grupo.html

TECNICA:

- Formando Triadas

- Presentación Grupal

OBJETIVOS:

- Que el grupo se presente y se conozca entre sí
- Conocer las expectativas del taller

DURACIÓN:

30 min.

MATERIAL:

Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor dice al grupo que están en una situación de naufragio y que deben formar botes salvavidas con algunas de estas características:
 - Que no queden del mismo grupo o ciudad.
 - Que no se conozcan entre si
 - De 5 integrantes en el bote
 - Mixto
 - Dentro del bote para sobrevivientes deben cumplir algunas tareas.
 - Aprenderse los nombres de los demás náufragos
 - Saber donde nacieron
 - Conocer que actividad realizan en el día
 - Deben ponerle un nombre a su bote
 - Al final, el instructor pide a cada bote que demuestre que cumplió sus tareas y el resto del grupo decide si sobrevive o naufraga.
-
-

ACTIVIDAD 3: **Dinámica. LA MADEJA DE LANA**
http://www.elprofe.cl/html/dinamicas_de_grupo.html

TECNICA:

- Grupal

OBJETIVOS:

- Conocer las expectativas del taller

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Madeja de Lana

INSTRUCCIONES:

- Se colocan todas las personas en círculo y el instructor toma una madeja de lana y cuenta cuales son sus expectativas del taller, y si ha asistido a otro tipo de talleres parecidos a este, etc. cuando termina, le tira la madeja de lana a cualquier persona que quiera, pero sin soltar la punta. Luego los demás hacen lo mismo, tiran la madeja sujetando de una punta y se va creando una especie de tela de araña.
 - Lo ideal es que después se pueda desenredar.
-
-

ACTIVIDAD 4: Dinámica. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?**TECNICA:**

- Formando equipos de 3 a 6 personas.
- Grupal

OBJETIVOS:

- Tener un consenso de la definición de comunicación y expresión verbal entre los participantes.

DURACIÓN:

20 min.

MATERIAL:

- Plumones
- Cartulina

INSTRUCCIONES:

- El Instructor formara equipos de 3 a 6 personas según sea el número de participantes.

- Ya en grupos cada uno construirá en base a sus conocimientos previos la definición de Comunicación y Expresión en Público.
- Se procederá a que cada equipo lea su definición y se enriquezca la información de manera grupal.
- Al finalizar esta breve exposición por parte del cada equipo, el instructor realizará una exposición de 5 minutos dando el concepto y características principales de la comunicación y expresión en público e integrando la información previamente recopilada por parte del grupo.

RECESO

ACTIVIDAD 5: Evaluación. FILMACIÓN DE DISCURSO

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Evaluar las diferentes habilidades comunicativas y de expresión por medio de la exposición oral
- Auto percibir las habilidades de comunicación y expresión en público.
- Percibir las habilidades de comunicación y expresión en público de los demás
- Comenzar a establecer la retroalimentación.

DURACIÓN:

90 min.

MATERIAL:

- Video-grabadora
- Cronómetro
- Hojas de registro con el formato de evaluación (anexo I)

INSTRUCCIONES:

- El Instructor pedirá a cada integrante del grupo que pase al centro del aula para dar un breve discurso de 2 minutos sobre si mismo, donde podrá hablar de lo que el quiera disponiendo, así del espacio del lugar.
 - Se le pedirá al resto del grupo que observe detenidamente como se expresa cada participante al realizar su presentación para poder ir detectando los errores y aciertos más frecuentes dentro de la comunicación grupal la cual se realiza por medio de la exposición.
 - El grupo evaluará cada presentación por medio de una hoja donde se les presentaran los indicadores a evaluar (Ver anexo I).
 - Se les mencionará al grupo que la actividad será filmada para fines de la evaluación, lo cual permitirá ver los avances obtenidos durante el taller, aunando con ello la presión de realizar una buena ejecución al verse y sentirse observados.
-
-

ACTIVIDAD 6: Exposición: TIPOS DE COMUNICACIÓN**TECNICA:**

- Presentación Individual

OBJETIVOS:

- Que los participantes conozcan los diferentes tipos de comunicación y sus características

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Proyector de Acetatos
- Acetatos

INSTRUCCIONES:

- El instructor expondrá de manera breve y general los diferentes tipos de comunicación y sus características, dando ejemplos cotidianos:

- Verbal
- No verbal
- Directa
- Indirecta
- Recíproca
- Unilateral
- Privada
- Pública

ACTIVIDAD 7: Dinámica Parte 1: COMUNICACIÓN VERBAL
“VAMOS A PLATICAR” (Satir, (1991))

TECNICA:

- Por díadas
- Grupal

OBJETIVOS:

- El grupo experimentará que ocurre y como ocurre algunos tipos de comunicación y como se combinan algunos de ellos.
- Experimentará diversos tipos de comunicación, principalmente la verbal, directa y privada.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- Se le pedirá a los participantes que forman díadas con personas que no conozcan.
- Ya que las parejas estén formadas, se sentarán frente a frente y conversarán de lo que deseen por 5 minutos.
- Al finalizar el tiempo se realizará una discusión grupal de cómo ha sido la experiencia hasta ese momento.

- Mientras los participantes hacen comentarios, el instructor debe agregar preguntas que llamen la atención a los pensamientos, reacciones y sentimientos que tuvieron y destacar las conclusiones y supuestos que hayan realizado. Algunas de las preguntas pueden ser:
 1. ¿Qué tipos de comunicación utilizaron?
 2. ¿De que manera la posición en la que se encontraban hizo que se sintieran, respecto de ustedes mismos, de su pareja y del tema sobre el cual estaban hablando?
 3. ¿Qué dificultades encontraron para realizar este tipo de comunicación?
 4. ¿Cómo se sintieron?

**ACTIVIDAD 8: Dinámica Parte 2: COMUNICACIÓN NO VERBAL
EL ESPEJO**

TECNICA:

- Por Díadas
- Grupal

OBJETIVOS:

- Experimentarán los participantes otro tipo de comunicación, la No Verbal
- Demostrar que la comunicación, en ocasiones, se puede lograr sin palabras y ser muy eficaz.
- Ilustrar que la comunicación es posible con el empleo de gestos y otros métodos no verbales.
- Analizar la importancia de la comunicación no verbal.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- En dos filas al frente, cada persona observa a su pareja de pies a cabeza. Primero de frente, luego de perfil y de espalda.
- Uno de ellos será el espejo y el otro hará ante el una serie de movimientos o acciones cotidianas. Al comienzo, que sean movimientos lentos, suaves y progresivamente aumentan en velocidad y energía.
- Después de un momento cambian de roles.
- Los participantes también pueden realizar con su pareja espejo, una serie de roles sociales en diferentes situaciones: una bailarina, un boxeador, un futbolista, una modelo, etc.
- Mientras los participantes hacen comentarios, el instructor debe agregar preguntas que llamen la atención a los pensamientos, reacciones y sentimientos que tuvieron y destacar las conclusiones y supuestos que hayan realizado. Algunas de las preguntas pueden ser:
 1. “¿Se les facilitó o no utilizar solo las partes de su cuerpo para comunicarse y expresarse?”
 2. “¿Qué tan exactos fueron al " leer " los gestos y señas de su compañero? (Nuevamente).”
 3. “¿Cuáles fueron algunos de los mejores indicios que les dio su compañero?”
 4. “¿Qué obstáculos o problemas parecieron encontrar? (Falta de útiles, falta de experiencia en la comunicación sin palabras).”
 5. “¿Cómo podríamos eliminar o reducir esos obstáculos?”

CIERRE

SESIÓN 2

“Dificultades en la Comunicación y en la Expresión”

ACTIVIDAD 1: Dinámica: Recapitulación de la sesión anterior

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Hacer un resumen de lo que se vio en la sesión anterior
- Tener fresca la información recolectada.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor realizara un breve resumen de lo visto la sesión anterior comenzando por que es la comunicación y la expresión en público, los tipos de comunicación enfatizando los dos grupos más grandes: el verbal y el no verbal.
-
-

ACTIVIDAD 2: Dinámica: TEMORES Y ESPERANZAS **(<http://www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm>)**

TECNICA:

- Individual
- Grupal
- Equipos de 4 y 5 personas

OBJETIVOS:

- Concienciar al grupo, al inicio del curso, sobre sus motivaciones, deseos y esperanzas, sus angustias y temores sobre su forma de comunicarse y expresarse públicamente.

DURACIÓN:

30 min.

MATERIAL:

- Hojas
- Lápices

INSTRUCCIONES:

- Se forman subgrupos de cuatro a cinco personas.
- Se da a cada subgrupo una hoja en blanco;
- Se nombrará un secretario que tomará nota de los temores y esperanzas de su comunicación y expresión pública de cada subgrupo.
- A continuación, el instructor pide que en cada subgrupo vaya expresando los temores y esperanza ante el nuevo Curso y lo anoten en la hoja que han recibido. Van a tener para ello siete minutos.
- Pasando ese tiempo, se forma de nuevo el grupo grande para que cada subgrupo relate lo que haya ido anotando.
- El instructor hace un resumen en la pizarra o en la cartulina grande y observará que probablemente los temores y las esperanzas los subgrupos son coincidentes o reducidos entre dos o tres.
- El ejercicio puede continuar como sigue:
 - El animador pide que se formen de nuevo los subgrupos y cada uno de ellos estudiarán más profundamente uno de los temores o de esperanzas del grupo, sus características, sus manifestaciones, etc. Cuando lo haga, vuelto a recomponerse el grupo grande, uno de los miembros de cada subgrupo deberá personalizar el temor o la esperanza que hayan estudiado en su subgrupo; deberán vivenciar ante los demás, y hacerles sentir, ese temor o esa esperanza.

ACTIVIDAD 3: Dinámica: SECUENCIA DE IMAGEN (Acevedo, 1996)

TECNICA:

- Individual
- Grupal
- Equipos de 4 personas

OBJETIVOS:

- Entender y experimentar como se da la comunicación y expresión no verbal

DURACIÓN:

30 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- Se forman grupos de 4 personas
- Uno de ellos es nombrado escultor, los otros tres son la arcilla para modelar.
- El instructor propone un tema que va a tener que ser representado por cada grupo a través de esculturas (el proceso grupal, la vida familiar, la relación con los hijos, etc.)
- Terminada la imagen de esta escultura, cuenta hasta 5 se desarma, y otro escultor del grupo hace otra imagen con el mismo tema.
- Cada escultor construye la imagen con tres personas del mismo grupo
- Así sucesivamente, hasta que se construyen cuatro imágenes.
- Enseguida repasan fielmente cada figura, por consiguiente, cada actor debe recordar cual fue su personaje en cada una de las imágenes
- Finalmente, ensayadas, presentan esta secuencia de imágenes, como si fuera una proyección de diapositivas.
- El grupo comenta lo que vio en esta secuencia

ACTIVIDAD 4: Dinámica: ¿YO SOY...?
(http://www.elprofe.cl/html/dinamicas_de_grupo.html)

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Qué los participantes experimenten y se enfrenten a una exposición de un discurso público.
- Qué los participantes analicen y comprendan con mayor claridad las habilidades que se necesitan para una optima comunicación y expresión pública.
- Hacer un análisis de cómo se pueden mejorar la comunicación y la expresión verbal.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Objetos improvisados

INSTRUCCIONES:

- El instructor les pedirá a los participantes que busquen un objeto el que les agrade.
- Tendrán 3 min. para salir del aula y buscar un objeto el que gusten y retornaran al aula con el objeto seleccionado.
- Se formara un círculo.
- Y cada uno de los participantes tendrá que pasar al frente y mostrar el objeto que selecciono pero al mostrarlo tendrá que exponer sus características del objeto y por que lo selecciono. La forma de efectuar dicha exposición será como si el participante fuera ese objeto y se estuviera presentando ante otros objetos.
- Mencionará las virtudes y utilidades de dicho objeto.
- Al finalizar la ronda se harán comentarios respecto a cuales fueron las dificultades de exponer.

RECESO

ACTIVIDAD 5: Dinámica: JUGANDO A REPRESENTAR LAS DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN Y EN LA EXPOSICIÓN DE UN DISCURSO

TECNICA:

- Por equipos de 3 personas mínimo

OBJETIVOS:

- Qué los participantes conozcan las dificultades de la comunicación y expresión en público como:
 - Postura
 - Claridad
 - Concisión
 - Coherencia
 - Originalidad
 - Tono de Voz
 - Contacto Visual
 - Manejo del Espacio
 - Nerviosismo
- Qué los participantes analicen y comprendan las dificultades de la comunicación y expresión en público y busquen o creen diversas formas de solucionarlo.
- Hacer un análisis de cómo se pueden mejorar cada uno de los rubros.

DURACIÓN:

60 min.

MATERIAL:

- 1 hoja de color por cada una de las dificultades de la comunicación y expresión en público antes señaladas. Llevando impresa en cada hoja una dificultad.

INSTRUCCIONES:

- El instructor formará tríos de forma azarosa y les pedirá que cada equipo pase al pizarrón a elegir alguna de las hojas de color que estarán ahí pegadas y que contendrán una de las 9 dificultades en la comunicación y expresión en público.
- El instructor pedirá que por equipo analicen esa dificultad y se realicen algunas preguntas cómo:
 - ¿Yo he presentado esa dificultad?
 - ¿Porqué considero que es una dificultad?
 - ¿Qué características tiene esa dificultad?
 - ¿Yo he tenido alguna experiencia donde he presentado esa dificultad?
 - ¿Por qué creo que es una dificultad?
 - ¿Cómo podría solucionarla?
- Posteriormente cada equipo expondrá de manera breve y general la dificultad que les toco dando ejemplos cotidianos y expresando que solución le darían.

CIERRE

SESIÓN 3

¿Cómo Facilitar la Comunicación?

ACTIVIDAD 1: Dinámica: Recapitulación de la sesión anterior

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Hacer un resumen de lo que se vio en la sesión anterior
- Tener fresca la información recolectada.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor realizará un breve resumen de lo visto la sesión anterior comenzando por las dificultades principales en la comunicación y en la expresión en público.
-
-

ACTIVIDAD 2: Dinámica: LA DANZA DE LOS MAMUT (Acevedo, 1996)

TECNICA:

- Grupal
- 3 equipos

OBJETIVOS:

- Que los participantes experimenten la comunicación Grupal

- Que analicen el proceso de exposición personal frente al grupo
- Permite el estudio del sentimiento de ridículo como barrera de la actuación personal y la comunicación en grupo.

DURACIÓN:

60 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- Se inicia la actividad con una breve charla sobre danzas la importancia de la danza y su particular valor cohesivo hacia el interior de la colectividad. Después se ponen ejemplos de fuerza cohesiva como las danzas griegas, mayas, aztecas, veracruzana, etc.
- El instructor divide al grupo en 3 equipos con la misma cantidad de integrantes.
- El planteamiento del ejercicio es el siguiente.
 - a) Todos los subgrupos tendrán que desarrollar una música fundamentalmente rítmica (utilizando chiflidos, tarareos, vocalizaciones etc.)
 - b) Todos los subgrupos desarrollarán pasos rítmicos que sean comunes a todos sus miembros.
 - c) La única condición es la posición global de los grupos que será la misma, a saber: se describirá en cada subgrupo un círculo cerrado al tomarse de las manos de la siguiente manera: cada participante pasará su brazo derecho por debajo de su entre pierna, de forma que le tome la mano izquierda a su compañero de atrás, y con su propia mano izquierda tome la mano derecha de su compañerote adelante.
- Se les da veinte minutos a los subgrupos para que preparen su danza y después cada uno de los equipos la representa frente a sus compañeros.
- Al terminar se pasa a una exploración exhaustiva de los sentimientos que se presentaron en los participantes. Esto se expresara en 15 min. durante la plenaria donde se comentarán los resultados, y el instructor realizara las siguientes preguntas para motivar a la reflexión y a las conclusiones:

1. ¿Cómo se sintieron al realizar la actividad?
 2. ¿Qué fue lo que más se les dificultó al realizarla?
 3. ¿Cómo se comunicó el grupo?
 4. ¿Qué tan integrado estaba el grupo?
 5. ¿Qué dificultó la integración y la comunicación entre los miembros?
-
-

ACTIVIDAD 3: Dinámica: CÍRCULOS CONCÉNTRICOS
(<http://www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm>)

TECNICA:

- Individual
- Grupal

OBJETIVOS:

- Observar atentamente el comportamiento grupal de un participante.
- Observar como se desenvuelven los participantes al exponer sus ideas públicamente.
- Observar su expresión Verbal y No verbal al comunicarse públicamente.

DURACIÓN:

30 min.

MATERIAL:

- Hojas de Papel
- Lápices.

INSTRUCCIONES:

- El instructor divide el grupo de forma que una mitad sea grupo de acción.
- El grupo de acción se sienta en un círculo interno, y el de observadores forma otro círculo concéntrico externo a él.
- El grupo de acción inicia un debate sobre algún tema de libre elección.
- El instructor orientará al grupo de observadores sobre lo que debe observar en los miembros del grupo de acción. Por ejemplo, un observador anotará quien

no participa; otro, quien monopoliza; otro, quien desea participar y no tiene oportunidad de hacerlo, etc.

- Tras diez minutos de debate, el grupo de observadores presentará sus observaciones.
- Se prosigue, luego, cambiando los papeles de los participantes: los que eran del grupo de acción pasaran al de observación, y viceversa; y se hace lo mismo que anteriormente.

RECESO

ACTIVIDAD 4: Dinámica: CONVERSACIÓN CON LAS MANOS (Acevedo, 1996)

TECNICA:

- Por díadas
- Grupal

OBJETIVOS:

- El grupo experimentará que ocurre cuando se comunica con solo el lenguaje corporal.
- El grupo reforzará y practicará la expresión no verbal.

DURACIÓN:

30 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- Se forman parejas, fundamentalmente entre aquellas que no se conocen bien, entre ambos escogen a otra pareja que quieran conocer mejor.
- Parados, una frente a otra como en cruz obsérvense en silencio.
- Luego lentamente se sientan en la misma ubicación sin tocarse.

- Enseguida, extiendan sus brazos hacia los lados y conozcan las manos de quien están cerca.
- El animador va dando instrucciones de que transmitir con las manos: “Digan -hola- con sus manos y lentamente empiecen a conocerlas. Expresan ahora diferentes sensaciones”:
 - Alegría
 - Ternura
 - Dominación
 - Ahora sean sumisas y suplicantes
 - Vitales
 - Apagadas y pasivas
 - Expresen arrogancia
 - Timidez
 - No sean muy rudas al expresar cólera
 - Tristeza y depresión
 - Desprecio
 - Expresen aceptación
- Ahora que tienen un vocabulario, mantengan una conversación con las manos. Vean como pueden expresar mutuamente, como se sienten y que sucede entre los participantes.
- Muy lentamente, comiencen a despedirse en silencio de las manos que han estado tocando. Tomen conciencia de sus manos y de cómo se sienten ahora que vuelven a estar solas.
- Se les pedirá que reflexionen lo vivenciado,
- A la señal del instructor, se les pedirá que compartan lo que han vivido, sentido, experimentado.

ACTIVIDAD 5: Dinámica de Autoestima: ACEPTARTE PARA CAMBIAR
(Satir, 1996)

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Experimentar por medio de un ejercicio de meditación y relajación la autoestima
- Hacer una reflexión por medio de una comunicación interna sobre autoestima y auto aceptación para fomentar cambios en la comunicación.

DURACIÓN:

20 min.

MATERIAL:

- Grabadora
- Música de relajación de Fondo

INSTRUCCIONES:

- El instructor propiciará un clima de relajación por medio de musicalización y un tono de voz suave.
- Iniciará el ejercicio de meditación con ejercicios de respiración de Bernabeu (<http://quadraquinta.org/materiales-didacticos/cuaderno-de-ejercicios/relajacion-facil.html>) donde se le pedirá a los participantes lo siguiente:

“Siéntense cómodamente en su silla, con los pies apoyados en el suelo, la espalda muy recta y las manos sobre las rodillas, cierren los ojos y hagan 3 respiraciones abdominales profundas.

A hora concéntrense en todos los sonidos y ruidos que llegan de afuera: ----- que se oyen a lo lejos. Poco a poco, empieza a prestar atención a los sonidos de adentro.... Quizás escuches un zumbido grave, oigas el latido de tu corazón, o quizá oigas el gruñido de tu estomago.

Lentamente, vuelve a escuchar los sonidos de afuera.

- A continuación el instructor se dispondrá a iniciar el ejercicio de meditación:

“Muy suavemente, con tus ojos cerrados, empieza a mover distintas partes de tu cuerpo. Muévelas con mucha tranquilidad. Nuevamente, entra en contacto con tu cuerpo.

Te sientes: -cómodo con tu cuello, tu espalda-. Tus movimientos son suaves, muy suaves. Levantando un poco un hombro, deja que los dedos de tus pies se muevan dentro de un zapato. Tus movimientos son lentos, casi imperceptibles. Observa lo que empieza a ocurrir.

En seguida, muy suavemente desplaza un poco tu cuerpo y envíate un mensaje de amor, di internamente que te quieres, te amas, te gustas, te sientes importante, etc. descubre cómo se sienten dentro de ti las palabras “me amo, me valoro”. No olvides que estás hablando de ti, de tu propia esencia. Mientras más amor te das, más fuerza, más ánimos tendrás para manejar la manera en que te comportas, lo que te gustaría cambiar.

Comenzarás así a luchar contra el rechazo real o imaginario que das a tu persona.

Concédete permiso para recordar esto siempre. Ahora entra en contacto con tu respiración y toma conciencia de que hoy es un nuevo día. Está construido sobre el ayer y, sin embargo, no será jamás como ayer.

Esas cosas que surgieron hace pocas horas y que esperaron hasta hoy para florecer, tuvieron este día para desarrollarse. Y este día también puede ser bueno para comenzar algo nuevo.

La vida está rodeada crecimiento –siempre lo está-, aunque algunas veces se manifieste caprichosa, errática,

Suavemente deja que se abran tus bellos ojos, mira a tu alrededor y cobra conciencia de tu ser, de lo que te rodea, de los demás.

- Al terminar de narrar el ejercicio de meditación el instructor les pedirá a los participantes que respiren profundamente tres veces y que a continuación comiencen abrir lentamente sus ojos.
 - Se les preguntara a los participantes como se sintieron y se darán 5 min. para comentar la experiencia.
-
-

ACTIVIDAD 6: Dinámica: EXPOSICIÓN TEÓRICA

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Qué los participantes conozcan las partes de un discurso
- Qué los elementos expuestos permitan comprender como elaborar un discurso.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Proyector de Acetatos
- Acetatos

INSTRUCCIONES:

- El instructor expondrá de manera breve y general las partes para construir un discurso.
-
-

ACTIVIDAD 7: Tarea: MINI-EXPOSICIÓN (<http://www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm>)

TECNICA:

- Individual por cada participante

OBJETIVOS:

- Qué los participantes elaboren una mini exposición de un tema libre donde dejen notar su creatividad.
- Tomarán en cuenta las partes del discurso que ya con anterioridad se les expuso.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Libre

INSTRUCCIONES:

- El instructor les pedirá que elaboren una mini clase de no más de 3min. por persona donde utilicen los pasos que ya se les expuso de cómo elaborar un discurso.
- El tema y la forma de exposición será libre.

CIERRE

SESIÓN 4

¿Cómo Facilitar la Comunicación ante un Discurso?

ACTIVIDAD 1: Dinámica: Recapitulación de la sesión anterior

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Hacer un resumen de lo que se vio en la sesión anterior
- Tener fresca la información recolectada.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor realizara un breve resumen de lo visto la sesión anterior comenzando por como enfrentar el ridículo, como exponer y defender nuestras ideas, como utilizar los recursos con los que contamos como las manos, la importancia de mejorar la autoestima y recordar brevemente los pasos para elaborar un discurso.

ACTIVIDAD 2: Dinámica: EL TRUEQUE DE UN SECRETO

(<http://www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm>)

TECNICA:

- Individual
- Grupal

OBJETIVOS:

- Crear mayor capacidad de empatía entre los participantes.
- Expresen los temores que tienen antes de enfrentarse a una exposición frente a un grupo.

DURACIÓN:

20 min.

MATERIAL:

- Hojas blancas
- Lápices
- 1 bolsa oscura donde se depositaran las hojas.

INSTRUCCIONES:

- El instructor distribuye una hoja a cada uno de los participantes.
- Los participantes deberán describir, en una hoja las dificultades que siente en ese momento para realizar la actividad que se quedó de tarea (elaboración de una mini-clase) y que no les gustaría exponer oralmente.
- El instructor recomienda que todos disfracen la letra, para no revelar el autor.
- El instructor solicita que todos doblen la hoja de la misma forma que los demás participantes. Una vez recogidas estas serán mezcladas, distribuyendo luego las hojas dobladas a cada participante.
- El instructor recomienda que cada uno asuma el problema de la hoja, como si el participante fuera el autor, esforzándose por comprenderlo.
- Cada uno a su vez, leerá en voz alta el problema que había en la hoja, usando la primera persona "Yo" y haciendo las adaptaciones necesarias, para proponer una solución.
- Al explicar el problema a los demás, cada uno deberá representarlo.
- No será permitido debatir ni preguntar sobre el asunto, durante la exposición.
- Al final, el instructor podrá liderar el debate sobre las reacciones.
- El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.
- Algunas de las preguntas que se pueden proponer para analizar en el grupo son:
 - ¿Cómo te sentiste al describir tu problema?
 - ¿Cómo te sentiste al explicar el problema de otro?

- ¿Cómo te sentiste cuando tu problema fue contado por otro?
 - A tu entender, ¿el otro comprendió tu problema?
 - ¿Consiguió ponerse en la situación?
 - ¿Sentiste que comprendías el problema de las otra persona?
 - ¿Cómo te sentiste en relación con los otros miembros del grupo?
 - ¿Cambiaron tus sentimientos en relación con los otros, como consecuencia de este ejercicio?
-
-

ACTIVIDAD 3: Dinámica: OBSERVANDO A MIS COMPAÑEROS

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Desarrollar en los participantes la capacidad de observación.
- Demostrar y fomentar la importancia de desarrollar la habilidad del contacto visual.
- Identificar las dificultades personales de cada participante en cuanto a su contacto visual.

DURACIÓN:

20 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor dispone al grupo en círculo; comienza a dar un breve introducción respecto a la importancia del contacto visual y comenta algunas dificultades al respecto.
- Posteriormente selecciona alguno de los participantes y le pide que pase frente a cada uno de sus compañeros y lo observe directamente a los ojos y

permanezca un momento así sin hacer ningún comentario. Cada participante tendrá que realizar la misma actividad.

- Ya que cada participante haya pasado a mirara a cada uno de sus compañeros se iniciara el análisis de la importancia del ejercicio y el instructor inducirá a que los participantes comenten sus dificultades al realizar dicha actividad y que solución tiene. Todo el grupo construirá las conclusiones.

ACTIVIDAD 4: Dinámica: MINI-CLASE

(<http://www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm>)

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Desarrollar en los participantes la capacidad de exponer, síntesis, claridad y valorización.

DURACIÓN:

100 min.

MATERIAL:

- El que cada individuo decida utilizar

INSTRUCCIONES:

- El instructor con anterioridad dejo de tarea la elaboración de una mini exposición con tema libre donde se deberá exponer sus propias ideas durante dos o tres minutos.
- Cada que un participante termine su exposición se le pedirá al grupo que retroalimente al expositor acerca de su ejecución para enriquecer dicha participación.
- Al final todos expondrán sus testimonios sobre la experiencia vivida.

ACTIVIDAD 5: Dinámica de RETROALIMENTACIÓN de mini-clase parte 2

TECNICA:

- Grupal

OBJETIVOS:

- Experimentar el dar y recibir, conocer y experimentar la retroalimentación.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- Esta actividad esta relacionada con la anterior.
- Cada que un participante termine su exposición de su mini-clase se le pedirá al grupo que retroalimente al expositor acerca de su ejecución para enriquecer dicha participación.
- Al finalizar la actividad se les explicara la importancia de la retroalimentación
- Se les pedirá a los participantes que comenten como se sintieron.

RECESO

El receso se dará a la mitad de las actividades 4 y 5 y después se prosigue con ellas

CIERRE

SESIÓN 5

“Comunicación Efectiva y Conclusiones”

ACTIVIDAD 1: Dinámica: Recapitulación de la sesión anterior

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Hacer un resumen de lo que se vio en la sesión anterior
- Tener fresca la información recolectada.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor realizara un breve resumen de lo visto la sesión anterior comenzando por las habilidades necesarias para exponer frente a un grupo, así como la importancia de la retroalimentación y enfrentarse constantemente a una circunstancia de exposición grupal. Por otro lado la importancia del material didáctico y como utilizarlo adecuadamente. Además de recordar la importancia de conocer y reconocer los defectos y virtudes.
-
-

ACTIVIDAD 2: Dinámica: EXPOSICIÓN TEÓRICA

TECNICA:

- Individual por parte del instructor

OBJETIVOS:

- Que los participantes conozcan algunos de los tips para mejorar la comunicación y la exposición.

DURACIÓN:

10 min.

MATERIAL:

- Proyector de Acetatos
- Acetatos

INSTRUCCIONES:

- El instructor expondrá de manera breve y general algunos tips para mejorar la comunicación y la exposición dando ejemplos cotidianos.
-
-

ACTIVIDAD 3: Dinámica de RESPIRACIÓN**TECNICA:**

- Grupal

OBJETIVOS:

- Experimentar diferentes formas de respiración
- Conocer cuando emplearlas.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor solicita al grupo que se siente cómodamente con los ojos cerrados.

- Comenzará a dar las indicaciones de distintas formas de respiración desde muy suaves hasta aceleradas para que cada uno se familiarice con ellas y note cual de ellas le tranquiliza más.
- Al finalizar el instructor mencionara la utilidad de utilizar la respiración para tranquilizar y minimizar el nerviosismo.

RECESO

ACTIVIDAD 4: Evaluación. FILMACIÓN DE DISCURSO

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Hacer una evaluación del desarrollo a lo largo del taller sobre los estilos de comunicación que usa el participante y sus compañeros.
- Evaluar las habilidades que se adquirieron a lo largo del taller

DURACIÓN:

100 min.

MATERIAL:

- Video-grabadora
- Cronómetro
- Hojas de registro con el formato de evaluación (anexo I)

INSTRUCCIONES:

- El Instructor pedirá a cada integrante del grupo que pase al centro del aula para dar un breve discurso de 2 minutos sobre si mismo, donde podrá hablar del o que el quiera disponiendo, así del espacio del lugar.

- Se le pedirá al resto del grupo que observe detenidamente como se expresa cada participante al realizar su presentación para poder ir detectando los errores y aciertos más frecuentes dentro de la comunicación la cual se realiza por medio de la exposición.
 - El grupo evaluará cada presentación por medio de una hoja donde se les presentaran los indicadores a evaluar (Ver anexo I).
 - Se mencionara en la plenaria los avances obtenidos durante el taller y el instructor guiara el proceso de reflexión sobre los recursos y herramientas comunicativas que obtuvieron.
-
-

ACTIVIDAD 5: Evaluación. (APLICACIÓN DE CUESTIONARIO)

TECNICA:

- Individual

OBJETIVOS:

- Que los participantes evalúen el taller y al instructor.

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Inventario de Evaluación acerca del taller (ver anexo IV)
- Lápices

INSTRUCCIONES:

- El Instructor repartirá a cada participante la hoja de inventario (Ver anexo II).
 - Se dará un tiempo para que cada participante conteste el cuestionario de manera personal y sobre lo observado a lo largo del taller para poder evaluar al taller y al instructor.
-
-

ACTIVIDAD 6: Dinámica: CONVIVENCIA

TECNICA:

- Grupal

OBJETIVOS:

- Que los participantes convivan e intercambien sus experiencias vividas en el taller

DURACIÓN:

20 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El Instructor les pedirá a los participantes que de manera ya natural e informal platicuen, se relacionen entre si.
 - Y mediante un pequeño convivio intercambien sus experiencias del taller.
-
-

ACTIVIDAD 7: Dinámica de Cierre: INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

TECNICA:

- Grupal

OBJETIVOS:

- Cierre del taller
- Intercambio de datos para establecer un futuro contacto

DURACIÓN:

15 min.

MATERIAL:

- Ninguno

INSTRUCCIONES:

- El instructor dará unas palabras para finalizar el taller.
- Y se dará espacio para que las personas que así lo deseen se intercambien datos personales para un futuro contacto.

CIERRE FINAL DEL TALLER

METODOLOGÍA

- **Planteamiento de Problema**

¿Investigar si las habilidades de comunicación se incrementan en estudiantes al participar en el Programa de Apoyo al Mejoramiento de Habilidades de Comunicación en Universitarios?

- **Hipótesis**

Las calificaciones en los indicadores: tono de voz, movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio serán más altas al término del programa que al inicio.

- **Variables**

V.I. Participar en el Programa de Apoyo al Mejoramiento de Habilidades de Comunicación en Universitarios

V.D. Habilidades de comunicación: tono de voz, movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio de los sujetos medido a través de un role-playing. (ver anexo III).

- **Definición Conceptual de las Variables**

V.I. *Participar en el Programa de Apoyo al Mejoramiento de Habilidades de Comunicación en Universitarios*

- **Participar:** significa "tomar parte" y es un acto social, colectivo y el producto de una decisión personal que aporta puntos de vista, inquietudes y soluciones a la sociedad (www.ife.org.mx, 2005).
- **Programa de Apoyo:** Es un proyecto integral de trabajo, orientador de docentes y/o alumnos que debe contener todo lo relacionado con la planeación de una, unidad, didáctica

(asignatura, módulo, taller, curso, etc.), tomando un marco de referencia conceptual. Al ser considerado como un proyecto, el programa se constituye de una formulación hipotética que será contrastada con la práctica. Es factible hacer ciertos ajustes al programa en función de la situación concreta de cada grupo, pero sin modificar los aprendizajes mínimos u objetivos que se deben alcanzar (Bellido,1999).

- **Mejoramiento:** Acción y efecto de mejorar. Mejorar es adelantar, hacer pasar una cosa a un estado mejor, adquiriendo un nivel mayor (Moreno, 1991).
- **Habilidad:** es la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las experiencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva (Gil y León ,1998)
- **Comunicación:** es un hecho evidentemente humano cuya naturaleza está dada en el intercambio de significados entre los hombres; es un hecho individual y social. El nivel colectivo las sociedades crean importantes modificaciones en las formas, los medios y los contenidos de la comunicación, mismos que inciden, a su vez sobre la sociedad (Regalado, 2000).
- **Universitarios:** Estudiante de universidad (Moreno, 1991).

V.D. Habilidades de comunicación:

- **Tono de voz:** es el efecto del sonido en el oído que puede localizarse en un rango de muy fuerte a muy suave. También consiste en el sonido percibido localizado en una escala continua que se extiende del límite más bajo al más alto de la percepción tonal (McEntee, 2004).
- **Movimiento de manos:** las manos son un recurso no verbal para poder comunicar y expresar ideas (Fournier, 2002).
- **Claridad en la expresión:** es el adecuado uso del lenguaje verbal. El vocabulario debe ser accesible al público a quien va

dirigido, sin exceso de tecnicismos, utilizando las palabras necesarias y conservando el orden lógico de las ideas (Ídem).

- **Contacto visual:** es el conjunto de reacciones a través de la mirada con la que se expresan sentimientos, emociones y actitudes (Ídem).
- **Postura:** es la posición del cuerpo, es decir, es la situación o modo en que cada persona mantiene las diferentes partes del cuerpo, sentado o de pie según sea el caso (Studer , 1998).
- **Manejo del espacio:** forma en que las personas usan su espacio tanto social como personal para comunicarse. El espacio comprende desde el aspecto físico del lugar hasta la distancia para hablar, (Fournier, 2002).

- **Definición Operacional de las Variables**

V.I. Participar en el Programa de Apoyo al Mejoramiento de Habilidades de Comunicación en Universitarios

- Actividad en la que las personas deben asistir, comprometerse, experimentar, practicar, vivir, conocer, diferenciar, analizar y evaluar dentro del proyecto integral del presente trabajo, donde se orienta, informa y entrena por medio de un taller que permite una experiencia de trabajo de interacción, en el que los integrantes aportan sus vivencias, argumentan, discuten, escriben y llegan a acuerdos de forma sistematizada y planeada con un marco de referencia desde la comunicación como proceso y de las habilidades sociales como necesidad humana; donde se adquieren conocimientos y herramientas que permiten desarrollar, incrementar y entrenar habilidades de comunicación, las cuales permiten intercambiar ideas y cubrir necesidades con el medio social dentro de las diversas áreas de la vida, cómo: la escolar, la profesional y personal, de los estudiantes de nivel superior.

V.D. Habilidades de comunicación:

- **Tono de voz:** es el sonido articulado de la voz, el cual debe ser audible, de manera que pueda atraer la atención del oyente y pueda escucharse sin esfuerzo especial, además de utilizar variedad en el volumen para enfatizar algo y pueda darle expresión de emociones o importancia. El tono de voz debe estar en contexto de acuerdo al lugar, número de oyentes y mensaje que se quiera transmitir.
- **Movimiento de manos:** es un recurso para enfatizar, expresar, transmitir, ideas, sentimientos. Sin embargo deben existir una congruencia entre el movimiento de manos y el mensaje verbal dado que sino fuera de ese modo se vería exagerado o carente de expresión.
- **Claridad en la expresión:** es el adecuado uso del lenguaje verbal, el cual debe ser claro, sencillo, conciso, coherente, original y de acuerdo al contexto en el que se va a presentar, es decir que el mensaje debe ser adecuado al tema, al tipo de público al que va dirigido, y tomando en cuenta el tiempo que se tiene para hacerlo.
- **Contacto visual:** es el contacto ocular, que se tiene con los receptores a los que va dirigido el mensaje, éste debe ser regulado para no hacer sentir al público ignorado o amenazado con un sobre interés, propiciando una incomodidad, en los receptores en cualquiera de los dos extremos.
- **Postura:** es la posición del cuerpo, la cual debe mostrar seguridad, energía, interés, firmeza y debe tener movilidad de manera natural el cuerpo, sin verse sobre actuado, muy rígido, con movimientos repetitivos o buscando apoyos que den un aspecto de nerviosismo, cansancio o apatía ya que esto es percibido por el auditorio e influye en la recepción del mensaje.
- **Manejo del espacio:** distancia que se utiliza para dar movilidad al cuerpo con respecto a personas u objetos. Ésta movilidad puede variar dependiendo del lugar, del tipo de receptores al que va

dirigido el mensaje, la confianza entre el emisor y receptor, la edad y el género, sin embargo, debe existir un movimiento del emisor dentro del aula o espacio asignado para emitir su mensaje y utilizarlo como recurso o herramienta para mantener la atención del público, generando, expectación, interés y creatividad, dando soltura y permitiendo combinarlo con los demás elementos comunicacionales.

MÉTODO

a) Diseño:

Preexperimental Pretest-Posttest.

b) Sujetos:

Se aplicó a 64 sujetos (12 hombres y 52 mujeres) estudiantes y/o egresados de alguna licenciatura.

El tipo de muestreo fue accidental no probabilístico.

c) Materiales:

Material del Instructor:

Son los recursos que el instructor empleará para presentar un tema que apoyan e ilustran la exposición de este y se utilizarán:

- Cronograma del programa (ver anexo II)
- Descripción de actividades
- Hojas de Asistencia
- Hojas de registro con formato de evaluación (ver anexo III)
- Hojas con inventario de evaluación del taller (ver anexo VI)
- Proyector de Acetatos
- Video-grabadora
- Grabadora
- Cronómetro
- Acetatos

Material del participante

Son aquellos que se entregan al participante para que este lo emplee a lo largo del curso. Para las actividades de este taller los participantes utilizarán:

- Madeja de Lana
- Plumones

- Lápices
- Hojas blancas y de color
- Cartulina
- Música de relajación
- Bolsa oscura
- Tríptico con la información del taller (ver anexo V)

d) Tipo de Estudio:

De campo, descriptivo y de corte transversal

e) Tipo de Registro:

Se llevó a cabo un registro escala liker donde se ofrecieron 4 opciones de respuesta: pésimo (1), regular (2), bien (3) y excelente (4).

f) Instrumento:

Se elaboró un formato de evaluación con una escala de registro tipo liker integrada con 6 ítems que evaluaron las habilidades de comunicación de cada uno de los participantes antes y después de tomar el taller (ver anexo III). Medido a través de un role-playing.

g) Análisis Estadístico

Se realizó un análisis de tipo descriptivo y un análisis de tipo inferencial.

El análisis descriptivo se realizó a partir de los puntajes de las medias significativas de los indicadores más altos de cada edición del taller.

El análisis inferencial se llevó a cabo aplicando una prueba paramétrica “T de Student para muestras dependientes o correlacionadas” con el programa estadístico SPSS versión 11.0

h) Procedimiento:

Se convocó a los sujetos por medio de propaganda publicitaria a asistir a cada una de las ediciones del taller “Mejorando Mis Habilidades de Comunicación”.

Para la impartición del taller se utilizaron las siguientes modalidades de aprendizaje utilizadas por Monterrubio, Nicolás y Ramírez (2003) las cuales son:

- **Intelectiva**, a través de la información teórica.
- **Visual**, por medio de acetatos, rotafolios, imágenes, con los cuales el instructor ejemplificó parte de la información y ejercicios relacionados con las diferentes temáticas.
- **Auditiva**, empleando discusiones grupales, retroalimentación verbal, así como música en algunos ejercicios empleándolo como herramienta de aprendizaje.
- **Vivencial**, a través de la participación y vivencia de los integrantes del grupo en los diversos ejercicios.

Para precisar acerca de la forma de trabajo efectuada es importante señalar que cada edición del taller se diseñó con una duración de 20 horas distribuidas en 5 sesiones de 4 horas cada una; en donde se utilizaron los siguientes elementos:

- Breve Introducción Teórica
- Dinámicas relacionadas con las diversas temáticas
- Retroalimentación al final de cada actividad
- Exposición por parte del instructor acerca de las diferentes temáticas
- Cierre de cada sesión.

Se trabajó con un promedio de 20 personas por cada edición del taller.

Al inicio de la primera y última sesión se realizó el siguiente procedimiento de evaluación pretest – postest con la técnica de role-playing (Los test de role-playing también llamados test de situaciones análogas, consisten en realizar

una evaluación a través de situaciones hipotéticas. En este caso se establecen pruebas estructuradas de intervención breve o pruebas de representación de papeles desde donde se evalúa la conducta del participante en situaciones artificiales y provocadas):

- El Instructor pidió a cada integrante del grupo que pasara al centro del aula para dar un breve discurso de 3 minutos, donde se le permitió que hablara de lo que él deseara, disponiendo así, del espacio y del lugar.
- Se le pidió al resto del grupo que observara detenidamente cómo se expresaba cada participante al realizar su presentación para detectar los errores y aciertos más frecuentes dentro de la comunicación grupal la cual se realiza por medio de la exposición.
- El grupo evaluó cada presentación por medio del formato de evaluación que previamente se les repartió donde se les explicaron los indicadores a evaluar (Ver anexo II).
- Se le informó al grupo que la actividad se filmaría para fines de la evaluación, lo cual permitirá ver los avances obtenidos durante el programa.

RESULTADOS

A continuación se presentan las tablas y gráficas con los datos obtenidos en cada una de las ediciones del taller por cada indicador evaluado:

- Tono de voz,
- Movimiento de manos,
- Claridad en la expresión,
- Contacto visual,
- Postura y
- Manejo del espacio

Estos resultados descriptivos son comparativos de las medias obtenidas en las evaluaciones realizadas antes y después de tomar el taller, así como los datos reales de las evaluaciones hechas en el pretest y posttest de cada taller, para poder observar comparativamente los resultados alcanzados por cada participante y el total obteniendo de cada indicador, así como el porcentaje que determina si hubo cambio significativo al tomar el taller.

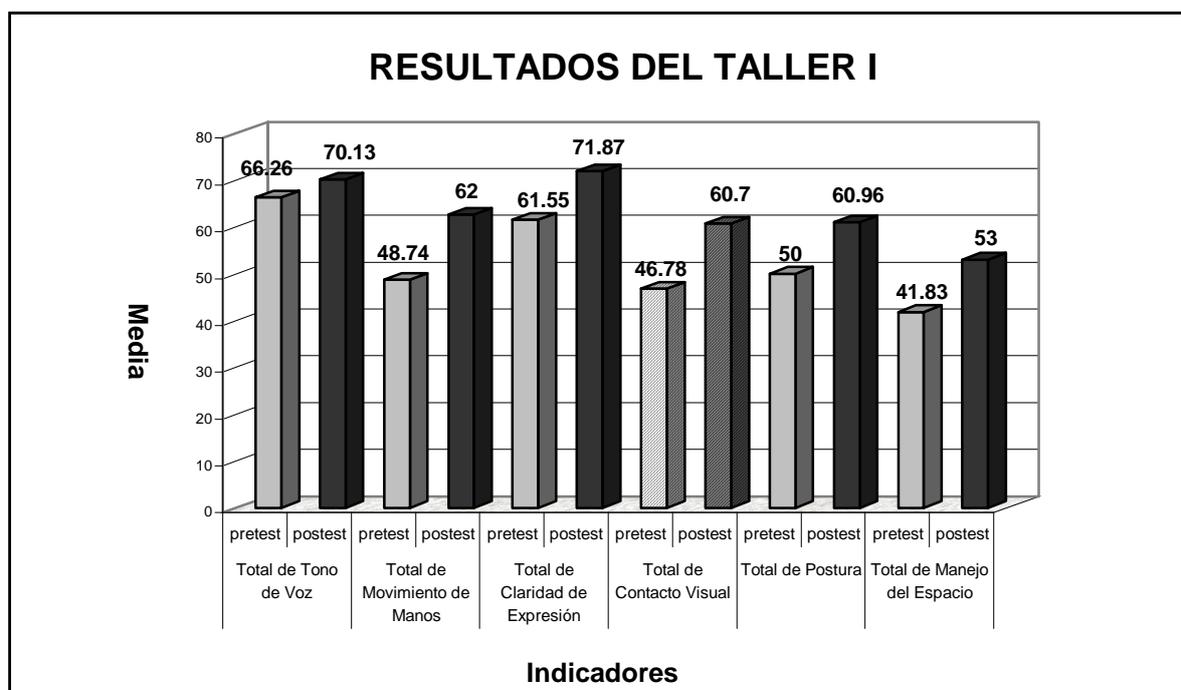
En las tablas de datos obtenidas en el análisis descriptivo se observó lo siguiente:

RESULTADOS DE LAS MEDIAS ANTES Y DESPUÉS DE PARTICIPAR EN EL TALLER “MEJORANDO MIS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN”

TALLER 1:

En la **Tabla No.1** se encuentran los valores de las medias que es el promedio de los datos obtenidos en cada uno de los indicadores evaluados antes y después, realizando una comparación donde se observa el incremento de cada indicador.

INDICADORES	EVALUACIÓN	MEDIA	INCREMENTO	DESVIACIÓN ESTANDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	NO. DE SUJETOS
Tono de Voz	Pretest	66.26	3.87	8.368	1.745	23
	Postest	70.13		9.725	2.028	23
Movimiento de Manos	Pretest	48.74	13.26	8.335	1.738	23
	Postest	62.00		9.005	1.878	23
Claridad de Expresión	Pretest	61.55	10.32	8.349	1.741	23
	Postest	71.87		7.588	1.581	23
Contacto Visual	Pretest	46.78	13.92	9.381	1.956	23
	Postest	60.70		8.957	1.868	23
Postura	Pretest	50.00	10.96	6.179	1.288	23
	Postest	60.96		8.834	1.842	23
Manejo del Espacio	Pretest	41.83	11.7	7.024	1.465	23
	Postest	53.00		11.029	2.300	23



Grafica 1. En la presente gráfica se muestran los valores obtenidos de las medias de cada indicador, marcando la comparación entre ambos antes y después de tomar el taller.

En la **Tabla No.2** se encuentran los totales reales de las evaluaciones del pretest y postest de forma comparativa de cada indicador y de cada sujeto que participo, así como el porcentaje que le corresponde a cada indicador.

TALLER 1													
TOTAL DE INDICADORES		Total de Tono de Voz		Total de Movimiento de Manos		Total de Claridad de Expresión		Total de Contacto Visual		Total de Postura		Total de Manejo del Espacio	
Evaluación Antes y Después		Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
No. de Sujeto que participo en el taller 1 y el total de su evaluación antes y después	1.	76	86	55	75	73	89	65	86	65	84	68	88
	2.	71	79	48	63	62	75	44	66	48	68	42	69
	3.	74	80	46	67	55	74	58	65	51	71	41	54
	4.	62	54	49	50	67	58	44	51	50	42	43	49
	5.	47	64	44	61	52	68	42	45	53	60	40	47
	6.	67	70	57	65	69	77	62	67	54	62	47	57
	7.	46	66	34	58	38	72	35	61	39	56	34	53
	8.	77	74	59	68	67	75	49	68	61	71	44	57
	9.	68	62	43	48	62	60	48	55	40	50	40	48
	10.	61	56	50	61	58	68	50	56	54	61	42	52
	11.	68	78	51	75	56	73	40	70	48	71	36	76
	12.	61	72	43	62	63	71	49	57	48	51	46	53
	13.	56	61	32	50	48	61	29	55	43	51	35	42
	14.	62	65	51	61	60	66	42	58	54	61	40	46
	15.	73	83	53	67	69	78	45	63	52	62	40	52
	16.	72	74	40	50	60	77	51	69	45	58	42	53
	17.	66	53	40	43	62	64	38	49	50	58	36	44
	18.	65	73	53	58	64	75	46	65	53	63	42	45
	19.	68	62	59	61	64	64	41	57	50	54	36	43
	20.	70	63	47	68	61	71	36	59	43	59	36	48
	21.	67	82	68	70	77	82	62	57	53	67	49	45
	22.	79	75	45	71	60	73	41	49	43	58	37	46
	23.	68	81	54	74	69	82	59	58	53	64	46	52
Total de Número de personas que sobrepasan la media		20	20	1	16	17	22	3	11	2	13	1	3
Porcentaje Equivalente		86.9%	86.9%	4.3%	69.5%	73.9%	95.6%	13.0%	47.8%	8.6%	56.5%	4.3%	13.0%

- **Análisis descriptivo del Taller 1**

En la tabla y grafica número 1 se observa que el **indicador tono de voz** en el pretest obtuvo una media de 66.26 y en el posttest 70.13 lo que señala que hubo un incremento de 3.87, mostrando que en dicho indicador no existió una diferencia muy amplia entre el antes y el después, confirmando esto se observa en la tabla número 2 que el total de personas que alcanzan la media (que indica que cuentan con la habilidad del tono de voz) son 20 personas mismas que mejoraron de manera mínima al finalizar el taller obteniendo el mismo porcentaje antes y después de 86.9%, la diferencia mínima que se encuentra se puede observar en las calificaciones de totales que se expresa en la tablas comparativa2.

En cuanto al **indicador de movimiento de manos** se obtuvo una media de 48.74 en el pretest y en el posttest 62.00, mostrando que el incremento alcanzado es de 13.26, siendo 1 persona equivalente al 4.3% la que inicialmente contaba con éste recurso comunicacional, al final del programa fueron 16 personas las que mejoraron su desempeño siendo el 69.5% de la población de éste taller.

En el **indicador claridad de expresión** la media obtenida al inicio es de 61.55 y al finalizar es de 71.87, donde el incremento es de 10.32, siendo 17 personas las que al inicio contaban con esta habilidad expresado esto en el 73.9% de los sujetos y después de tomar el taller fueron 22 personas lo equivalente al 95.6% de alumnos que mejoraron esta habilidad.

Para el **indicador contacto visual** la media alcanzada en el pretest es de 46.78 y en el posttest es de 60.70 lo que muestra que el incremento obtenido es de 13.92. Siendo el indicador que mayor cambio tuvo a través del programa de habilidades de comunicación en este taller dado que al inicio solo 3 personas tenían esta habilidad siendo el 13.0% de la población y al final fueron 11 sujetos los que mejoraron notablemente su contacto visual lo que equivale al 47.8%.

Se observó que en el **indicador postura** la media inicial fue de 50.00 y la final de 60.96 con un incremento del 10.96, ya que solo 2 personas igual al 8.6% contaban con la habilidad y al final del programa fueron 13 personas equivalentes al 56.5% de la muestra poblacional.

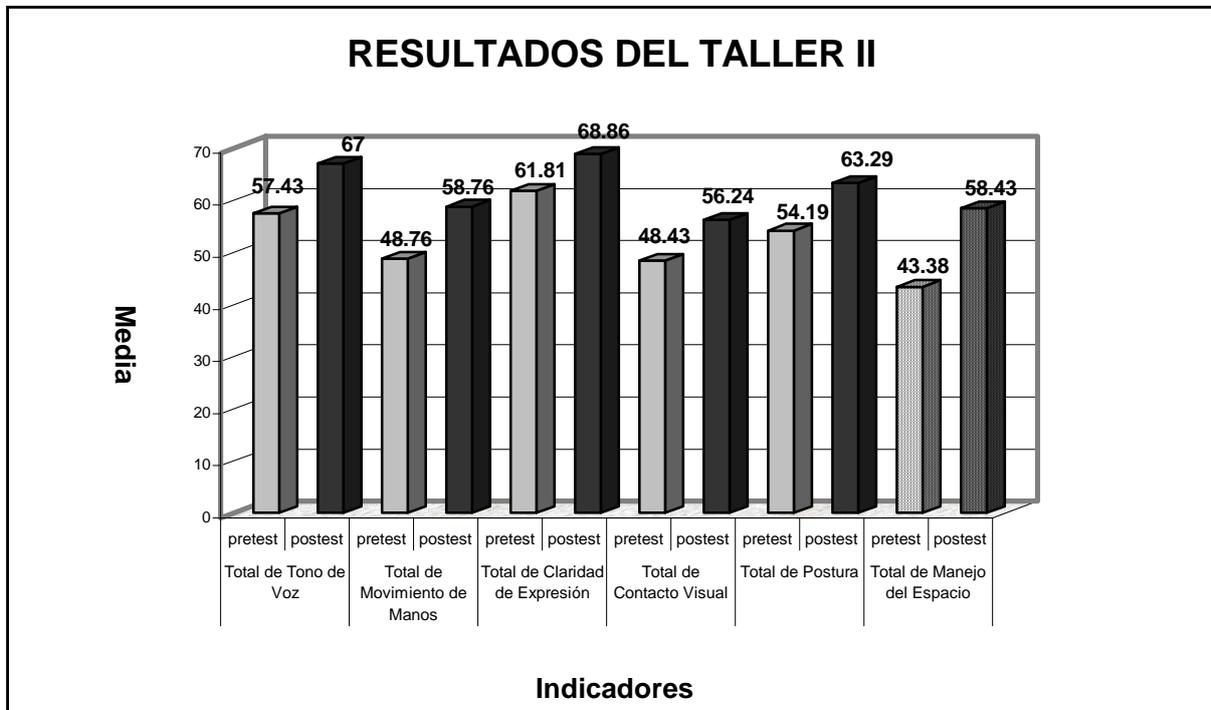
Finalmente el **indicador manejo del espacio** mostró que en el pretest la media fue de 41.83 y en el posttest de 53.00 con un incremento de 11.7 dado que al inicio solo 1 alumno contaba con la habilidad lo que corresponde al 4.3% y al final fueron 3 personas las que mejoraron su ejecución lo que es igual al 13.0%.

Gracias a los resultados antes analizados se puede concluir que en el primer taller el indicador que mayor cambio obtuvo en la población fue el de contacto visual y en donde no se observaron cambios significativos fue el de tono de voz.

TALLER 2:

En la **Tabla No.3** se encuentran los valores de las medias (promedio) de los datos obtenidos en cada uno de los indicadores evaluados antes y después, realizando una comparación donde se observa el incremento de cada indicador.

INDICADORES	EVALUACIÓN	MEDIA	INCREMENTO	DESVIACIÓN ESTANDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	NO. DE SUJETOS
Tono de Voz	Pretest	57.43	9.57	6.32	1.38	21
	Postest	67.00		6.42	1.40	21
Movimiento de Manos	Pretest	48.76	9.91	6.70	1.46	21
	Postest	58.67		8.10	1.77	21
Claridad de Expresión	Pretest	61.81	7.05	4.34	.95	21
	Postest	68.86		4.56	1.00	21
Contacto Visual	Pretest	48.43	7.81	5.28	1.15	21
	Postest	56.24		8.18	1.79	21
Postura	Pretest	54.19	9.1	5.08	1.11	21
	Postest	63.29		5.06	1.10	21
Manejo del Espacio	Pretest	43.38	15.05	10.43	2.28	21
	Postest	58.43		9.85	2,15	21



Grafica 2. En la presente gráfica se muestran los valores obtenidos de las medias de cada indicador, marcando la comparación entre ambos antes y después de tomar el taller.

En la **Tabla No.4** se encuentran los totales reales de las evaluaciones del pretest y postest de forma comparativa de cada indicador y de cada sujeto que participo, así como el porcentaje que le corresponde a cada indicador.

TALLER 2													
TOTAL DE INDICADORES	Total de Tono de Voz		Total de Movimiento de Manos		Total de Claridad de Expresión		Total de Contacto Visual		Total de Postura		Total de Manejo del Espacio		
	Evaluación Antes y Después	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
No. de Sujeto que participo en el taller 2 y el total de su evaluación antes y después	1.	56	72	42	56	61	71	51	65	55	61	46	60
	2.	67	74	46	63	64	71	52	65	52	63	50	60
	3.	49	68	44	57	55	74	44	52	53	65	32	56
	4.	60	70	54	68	64	70	60	55	57	68	44	57
	5.	64	75	53	70	69	77	54	74	64	76	55	69
	6.	63	72	51	61	62	69	49	49	49	58	41	58
	7.	70	75	52	60	66	73	47	58	56	66	36	64
	8.	57	59	45	41	59	60	42	38	48	55	31	29
	9.	53	61	40	51	52	64	43	48	49	61	29	63
	10.	52	63	48	56	65	68	45	56	52	59	33	49
	11.	64	64	57	57	66	65	60	66	56	61	56	68
	12.	51	62	55	58	63	68	49	50	62	65	49	63
	13.	52	62	48	65	57	64	48	56	50	66	55	66
	14.	62	71	55	59	57	64	54	58	60	66	43	54
	15.	59	64	44	56	64	72	48	49	52	68	35	60
	16.	60	73	59	71	64	72	45	58	57	65	64	72
	17.	58	72	49	65	62	75	48	63	55	61	37	65
	18.	57	66	56	63	65	66	47	53	59	64	53	63
	19.	49	52	51	47	61	62	46	55	54	53	56	45
	20.	57	73	44	65	66	73	45	65	56	68	34	61
	21.	46	59	31	43	56	68	40	48	42	60	32	45
Total de Número de personas que sobrepasan la media		8	18	0	10	15	21	2	6	3	17	1	13
Porcentaje Equivalente		38.0%	85.7%	0%	47.6%	71.4%	100%	9.5%	28.5%	14.2%	80.9%	4.76%	61.9%

- **Análisis descriptivo del Taller 2**

En la tabla No. 3 y grafica 2 se observa que el **indicador tono de voz** en el pretest se obtuvo una media de 57.43 y en el posttest de 67.00 teniendo de incremento en este indicador 9.57, lo cual se ve confirmado en la tabla No. 4 que muestra el total de personas que alcanzaron la media (que indica que cuentan con la habilidad del tono de voz de manera suficiente), es entonces que se encuentra que al inicio solo 8 personas que corresponde al 38.0% utilizaban esta habilidad de manera adecuada y al finalizar el taller ya eran 18 personas, lo que equivale al 85.7%.

Para el **indicador movimiento de manos** la media obtenida en el pretest es de 48.76 y en el posttest es de 58.67 por lo que se incremento 9.91 y se comprueba en la tabla 4 donde se muestra que no había ninguna persona al inicio que dominara esta habilidad y al finalizar el programa fueron 10 sujetos los que manejaron adecuadamente el movimiento de manos lo que corresponde al 47.6%.

En el **indicador claridad de expresión** se encontró que la media inicial es de 61.81 y al final fue de 68.86 con un incremento de 7.05 el cual fue el indicador con menos cambio a diferencia de otros indicadores, esto se constata porque inicialmente eran 15 personas que contaban con esta habilidad lo que equivale al 71.4% y al final se alcanzo el 100% debido a que los 21 participantes lograron mejorar en este aspecto, sin embargo a pesar de que se alcanzo el 100% de la población que mejoro esta habilidad es en la que menor incremento se encontró.

En cuanto al **indicador contacto visual** se obtuvo que al inicio la media fue de 48.43 y al final fue de 56.24 con un aumento de 7.81 que se observa en la tabla No.4 donde se muestra que al inicio eran 2 personas que corresponden al 9.5% las cuales manejaban esta habilidad y al finalizar el programa fue el 28.5%, es decir 6 personas las que mejoraron su contacto visual.

El **indicador postura** muestra que la media alcanzada en el pretest fue de 54.19 y el posttest de 63.29 aumentando 9.1 corroborándose al mostrar que al inicio solo eran 3 personas igual al 14.2% que manejaban una postura adecuada y al final fueron 17 personas o el 80.9% de la población que mejoró esta habilidad.

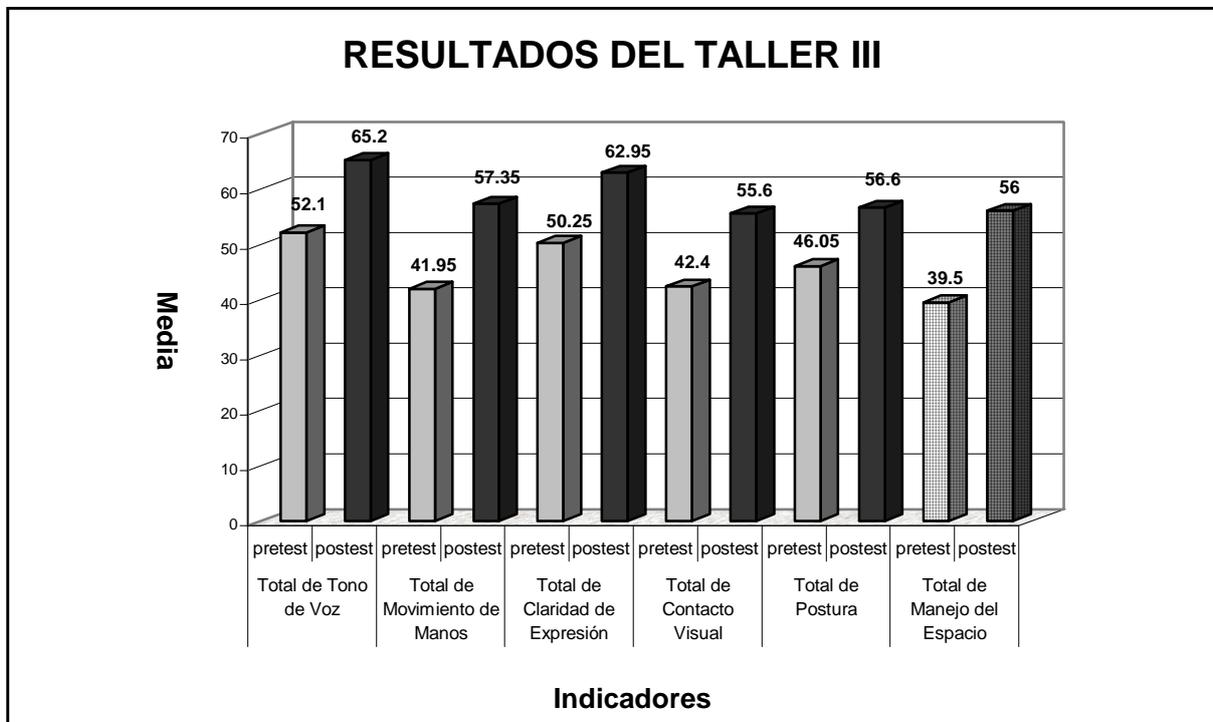
Finalmente el indicador con mayores avances y cambios fue el de **manejo del espacio**, el cual en el pretest muestra una media de 43.38 y en el posttest de 58.43 con una notable aumento de 15.05 lo que se constata al ser inicialmente solo 1 persona la que manejaba este indicador siendo tan solo el 4.76% y al término del programa fueron 13 personas lo que corresponde al 61.9% de la población.

De acuerdo a los resultados analizados se puede concluir que en esta segunda edición del taller el indicador en el que se observó mayor cambio en la población fue en el manejo del espacio y en donde no hubo cambios significativos fue el indicador claridad de expresión.

TALLER 3:

En la **Tabla No.5** se encuentran los valores de las medias (promedio) de los datos obtenidos en cada uno de los indicadores evaluados antes y después, realizando una comparación donde se observa el incremento de cada indicador.

INDICADORES	EVALUACIÓN	MEDIA	INCREMENTO	DESVIACIÓN ESTANDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	NO. DE SUJETOS
Tono de Voz	Pretest	52.10	13.1	7.50	1.68	20
	Postest	65.20		5.27	1.18	20
Movimiento de Manos	Pretest	41.95	15.4	7.61	1.70	20
	Postest	57.35		5.84	1.31	20
Claridad de Expresión	Pretest	50.25	12.7	7.82	1.75	20
	Postest	62.95		4.87	1.09	20
Contacto Visual	Pretest	42.40	13.2	7.69	1.72	20
	Postest	55.60		7.31	1.63	20
Postura	Pretest	46.05	10.55	7.37	1.65	20
	Postest	56.60		4.85	1.08	20
Manejo del Espacio	Pretest	39.50	16.5	9.57	2.14	20
	Postest	56.00		7.35	1.64	20



Grafica 3. En la presente gráfica se muestran los valores obtenidos de las medias de cada indicador, marcando la comparación entre ambos antes y después de tomar el taller.

En la **Tabla No.6** se encuentran los totales reales de las evaluaciones del pretest y postest de forma comparativa de cada indicador y de cada sujeto que participo, así como el porcentaje que le corresponde a cada indicador.

TALLER 3													
TOTAL DE INDICADORES	Total de Tono de Voz		Total de Movimiento de Manos		Total de Claridad de Expresión		Total de Contacto Visual		Total de Postura		Total de Manejo del Espacio		
	Evaluación Antes y Después	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest	Pretest	Postest
No. de Sujeto que participo en el taller 2 y el total de su evaluación antes y después	1.	53	66	44	67	53	67	49	59	43	52	30	60
	2.	60	73	40	70	49	70	39	59	53	62	31	57
	3.	57	63	44	62	50	62	55	47	51	58	48	51
	4.	50	58	34	52	45	52	47	54	43	44	38	44
	5.	55	70	48	69	54	69	47	60	44	54	45	53
	6.	50	62	28	63	48	63	35	44	37	57	33	52
	7.	63	61	51	53	62	53	47	60	58	59	50	61
	8.	47	64	36	66	52	66	33	62	41	59	28	49
	9.	57	74	52	66	60	66	47	61	51	60	45	67
	10.	57	61	51	64	58	64	43	53	57	56	45	58
	11.	60	65	53	60	58	60	55	58	57	58	60	57
	12.	64	67	49	64	54	64	48	60	53	64	58	64
	13.	45	61	40	60	40	60	40	57	42	54	35	58
	14.	53	71	41	62	39	62	39	54	37	54	30	64
	15.	35	65	28	65	32	65	25	37	33	54	28	40
	16.	40	69	37	66	41	66	35	63	41	66	33	66
	17.	52	54	46	62	58	62	43	47	52	52	40	47
	18.	44	61	33	56	47	56	32	50	40	59	31	53
	19.	49	67	43	64	54	64	44	62	44	53	40	57
	20.	51	72	41	68	51	68	45	65	44	57	42	62
Total de Número de personas que sobrepasan la media	4	18	0	17	2	17	0	8	0	4	1	7	
Porcentaje Equivalente	20%	90%	0%	85%	10%	85%	0%	40%	0%	20%	5%	35%	

- **Análisis descriptivo del Taller 3**

En la tabla No.5 y en la grafica 3 se observa que en el **indicador tono de voz** presentan en el pretest una media total de 52.10 (que indica que cuentan con la habilidad del tono de voz de manera suficiente) y en el postest 65.20 lo que muestra un incremento de 13.1 lo cual se corrobora y se presenta de otro modo en la tabla No.6 donde se puede comparar que al inicio de esta ultima edición del taller solo eran 4 sujetos los que contaban con esta habilidad siendo tan solo el 20% de la población y después de participar en el taller fueron 18 siendo el 90% los que mejoraron en este aspecto.

El **indicador movimiento de manos** mostró una media inicial de 41.95 y final de 57.95 con un aumento de 15.4. En cuanto a la tabla No.6 permite observar que ninguna persona contaba al inicio con esta habilidad y al finalizar ya eran 17 personas equivalentes al 85% de la población que participo, las cuales lograron utilizar de manera adecuada su movimiento de manos.

Para el **indicador de claridad de expresión** se encontró que en el pretest su media total fue de 50.25 y en el postest de 62.95 por lo que el cambio fue de 12.7, donde además también se observa que al inicio eran 2 personas las que dominaban esta habilidad siendo tan solo el 10% de participantes y al final fueron 17 sujetos, es decir el 85% los que manejaban adecuadamente su claridad de expresión.

En el **indicador de contacto visual** se tiene que en el pretest hay una media de 42.40 y en el postest 55.60 con un incremento de 13.2, donde inicialmente no había ninguna persona que manejara este elemento, y la finalizar el taller se logro que 8 personas equivalentes al 40% de participantes utilizaran este recurso comunicacional.

En cuanto al **indicador postura** se denota que fue el elemento que menor cambio mostró dado que su media inicial es de 46.05 y la final de 56.60 teniendo como incremento 10.55, e inicialmente ningún participante contaba

con esta habilidad sin embargo al finalizar fueron 4 sujetos los que pudieron alcanzar una calificación adecuada en su manejo de este indicador siendo tan solo el 20% y en comparación con los demás indicadores fue este elemento el más bajo en este taller.

Finalmente el indicador que presento mayores cambios y avances fue el de **manejo del espacio** teniendo como media total en el pretest 39.50 y en el posttest 56.00 con un avance de 16.5 puntos, lo cual se denota al mencionar y observan en la tabla No.6 que al inicio solo 1 persona dominaba este indicador lo que es igual al 5% de participantes y al final fueron 7 personas equivalentes al 35%.

Para concluir en base a los resultados obtenidos en la tercera edición del taller se encontró que el indicador con mayores cambios es el manejo del espacio a diferencia del indicador postura que fue el que menor cambio mostró.

Con los datos anteriores se observa que los puntajes de las medias significativas de los indicadores más altos de cada edición del taller fueron los siguientes:

No. DE EDICIÓN DEL TALLER	INDICADOR	INCREMENTO
1	Contacto Visual	13.92
2	Manejo del espacio	15.05
3	Manejo del espacio	16.50

Las puntuaciones más altas muestran que estos indicadores comunicacionales fueron los que mejores resultados obtuvieron, ya que al inicio no se contaba con dichos recursos y al finalizar el taller se encontró un avance significativo.

Sin embargo no son los únicos indicadores con avances significativos lo que siguieron son los que se enlistan a continuación.

- **Taller 1**
 - 2do lugar: indicador total de movimiento de manos con 13.26
 - 3er lugar: indicador total de manejo del espacio con 11.7

- **Taller 2**
 - 2do lugar: indicador total de movimiento de manos con 9.91
 - 3er lugar: indicador total de tono de voz con 9.57

- **Taller 3**
 - 2do lugar: indicador total de movimiento de manos con 15.4
 - 3er lugar: indicador total de contacto visual con 13.2

Por lo que se observa que el segundo indicador que mejoro en todas las ediciones del taller fue el movimiento de manos y el tercero difiere, por lo tanto se puede concluir que los indicadores que más se modificaron y que requieren de mayor entrenamiento son:

1. Manejo del espacio
2. Movimiento de manos
3. Contacto visual

En cuanto a los indicadores que menos incremento tuvieron son los siguientes:

1. Taller 1: tono de voz con un incremento de 3.87
2. Taller 2: claridad de expresión con un incremento de 7.05
3. Taller 3: postura con un incremento de 10.55

Sí se observa con detenimiento las tablas de cada edición del taller se puede describir que es en el segundo taller donde se mantiene en promedio los avances entre cada indicador, es decir que el nivel del grupo era mayor en sus habilidades comunicacionales y fue menor en comparación con los otros dos

talleres lo que se requirió entrenar, por otro lado el taller donde los participantes mostraron tener menor desarrollo en sus habilidades y un mayor incremento de estas a través de su participación en el programa de entrenamiento fue en la tercera edición.

Lo que finalmente nos dice que cada grupo fue diferente y heterogéneo uno en comparación con el otro y que nunca se podrá trabajar ni encontrar los mismo resultados a pesar de ser el mismo programa que se impartió para todos, lo que permite dar cuenta de que el grupo que conforma cada taller cuenta con recursos distintos porque cada individuo que lo integra es diverso.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para obtener una mayor confiabilidad en los resultados, y observar si efectivamente existen diferencias estadísticamente significativas en el incremento de habilidades de comunicación, por medio de la evaluación de los indicadores antes y después de tomar el taller, se realizó un análisis estadístico que fue efectuado por medio de la prueba paramétrica “T de Student para muestras dependientes o correlacionadas” que se aplicó para determinarlo.

$$\begin{array}{l} \text{Ho: } \bar{X}_1 = \bar{X}_2 \\ \text{Ha: } \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2 \end{array}$$

De acuerdo con los datos obtenidos en las tablas 7, 8 y 9 (ver anexo VI)

- En la **1era edición del taller** se encuentran los datos estadísticos de la prueba T de Student del taller 1 donde se observa que el valor obtenido de “t” es de -2.066 con una probabilidad de 0.51 lo que indica que es mayor a la probabilidad asociada a la Hipótesis nula por lo tanto
 - Se acepta la Ho que prueba que no existe diferencia estadísticamente significativa en el indicador *Tono de voz* entre antes y después.
 - Sin embargo también se observa que en los indicadores *movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio* si existe diferencia estadísticamente significativa entre el Pretest y Postest ya que se rechaza la Ho por que la significación es menor que 0.05 .

- En la **2da edición del taller** se observa que el valor obtenido de las significación de cada indicador en el taller 2 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la Ho. Lo que prueba que *existe diferencia estadísticamente significativa entre el Pretest y el Posttest.*
- En la **3ra edición del taller** se observa que el valor obtenido de las significación de cada indicador en el taller 3 es menor a 0.05 por lo que se rechaza la Ho. Lo que prueba que *existe diferencia estadísticamente significativa entre el Pretest y el Posttest.*

Finalmente se comprueba estadísticamente que la hipótesis general se acepta demostrando que las calificaciones en los indicadores: tono de voz, movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio son más altas al término de cada edición del taller que conforman el programa que al inicio.

DISCUSIÓN

De acuerdo con lo expuesto en el marco teórico se puede observar que las habilidades sociales son un punto esencial para poder interactuar con nuestros semejantes, ya que como lo menciona Gil y León (1998), la habilidad social es la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las experiencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva, permitiendo así lograr un óptima relación interpersonal con otro ser humano. El ser humano es un ser cien por ciento social y requiere de dicha interacción con su medio para poder sobrevivir.

Para ello es importante partir de la comunicación como pilar de otras habilidades sociales, ya que sin ella no se podrían expresar necesidades, sentimientos, pensamientos, poder compartirlos y heredarlos a pesar del tiempo y la distancia.

Sin embargo la comunicación es un proceso que como menciona Berlo (2000), proceso es aceptar que los acontecimientos y las relaciones son dinámicas, que están en un constante devenir, eternamente cambiantes y continuos, por ello los componentes de un proceso influyen sobre los demás y afectan, de modo que la comunicación siempre esta en movimiento y es importante poder aprenderla desde sus características, las cuales de acuerdo con McEntee (2004) son: omnipresente, inevitable, irreversible, predecible, personal, continúa, dinámica, con contenido y relaciones interpersonales, siendo un fenómeno esencialmente humano, que puede significar, representar simbólicamente, con carácter histórico y carácter individual, con posibilidad de intercambio; sin embargo como Watzlawick, Beavin, y Jackson, (1993), señalan dichas características son heterogéneas entre sí ya que tienen su origen en observaciones muy variadas por este aspecto de proceso, pero es necesario analizarlas para entenderla, entrenarla y optimizarla.

Como ya se ha revisado la comunicación es un fenómeno complejo de gran magnitud que no sólo se da de una forma sino que existen otros tipos de comunicación que pueden presentarse de diversas maneras y en cada una de ellas existen elementos particulares que deben ser analizados y estudiados con detenimiento ya que siendo parte de las habilidades sociales tiene también diferentes sistemas de respuesta desde el conductual, el cognitivo y el fisiológico como lo expresan Luca, Rodríguez y Sureda (2001); además de que las formas de expresar dicho proceso de acuerdo con Regalado (2000) son intrapersonal, interpersonal, grupal, colectiva y masivamente lo que amplía su campo de acción y no sólo eso sino su expresión, para ello no se cuenta necesariamente con los recursos suficientes para poder realizarlo de forma adecuada en cada uno de los contextos como los físicos, sociales, históricos, psicológicos o culturales (Verderber, 1999) que se pueden presentar a lo largo de la vida de un ser humano, dado que el proceso natural del desarrollo y aprendizaje del ser humano es por su relación herencia–ambiente y el proceso de socialización (Del Prette y Del Prette, 2002), ya que a pesar de nacer equipados con una carga genética y biológica, se requiere del entorno social para desarrollarlo, con la ayuda principal de la familia que es la primer encargada de realizarlo y posteriormente de las instituciones como las escolares.

Pero después de las observaciones realizadas y de claros ejemplos cotidianos se encuentra que ni la familia, ni las instituciones escolarizadas proporcionan herramientas adecuadas para cubrir las necesidades sociales y de comunicación, estas dos instancias sociales no son suficientes para alcanzar un dominio conveniente.

Es por esta razón que veo la necesidad de buscar alternativas para entrenar habilidades comunicacionales, ya que si bien la obligación inicial de su entrenamiento es en casa, no siempre se realiza de forma completa y en el ámbito escolar sí hay presencia de fomentar y desarrollar habilidades sociales, pero ésta no es muy clara, además de que se le brinda poco espacio al aspecto social.

Como resultado de los cambios sociales de las últimas décadas, la escuela debería tener la obligación de ayudar a sus estudiantes a aprender habilidades que los capaciten para desempeñar en un futuro puestos responsables y útiles dentro de la sociedad, y contribuir a una buena productividad, sin embargo se observa que los planes de estudio implementados desde niveles escolares básicos son deficientes en esta cuestión por diversas razones, entre las principales por curriculums rígidos y anticuados que ven el aprendizaje desde una perspectiva de trasmisión de información, así como de un aprendizaje mecanizado de recepción y repetición, con situaciones escolares individualistas y competitivas (Díaz y Hernández 1997). Para poder ejercer un cambio de éste orden es complicado ya que para proponer un nuevo proyecto educativo con una visión de educación cooperativa, con una forma de aprendizaje significativo, es necesario el apoyo de los grupos de poder, así como de la fuerza administrativa de las instituciones educativas, y pasar por diversas instancias y cuerpos colegiados para su aprobación, circunstancias que requiere inversión en tiempo, espacio y economía, además de profesionistas que realmente estén interesados en un verdadero cambio desde la raíz del problema, cosa que es compleja y difícil de efectuar por lo que otra alternativa radica en los docentes.

Desde mi punto de vista el docente es un mediador entre el alumno y la cultura, dado que no sólo es el encargado de transmitir conocimientos o enseñar algo, es un hecho que el docente esta inmerso en un momento socio histórico y es influido por la cultura en todo momento y este lo expresa y trasmite desde, sus actitudes, métodos y técnicas de enseñanza, conocimientos tanto teóricos como empíricos, sus prejuicios y percepciones.

Anteriormente se creía que la función docente era solo una trasmisión, sin embargo esto ya no es así el docente orienta, guía la actividad cognitiva constructiva, impulsando así un aprendizaje significativo y no repetitivo,

En la actualidad considero que el docente debe impulsar al alumno a desarrollar su cognición, de forma analítica, reflexiva, estructurada y creativa, así como fomentar el autodidactismo, para ello el docente es un modelo y una

guía que junto con el alumno ofrece un aprendizaje constructivo de retroalimentación por medio de procesos didácticos y pedagógicos.

Sin embargo no siempre el papel del docente permite una aprendizaje autogestivo y de retroalimentación tanto para él, como el alumno, ya que resulta evidente que la enseñanza en el salón de clases está organizada prioritariamente con base en el aprendizaje por recepción y repetición. Esto no implica necesariamente que este tipo de aprendizaje sea excluyente o antagónico dado que en la primer infancia y en edad preescolar, la adquisición de conocimiento se realiza prioritariamente por este medio y la función docente se ciñe a estos requerimientos, pero en muchas ocasiones éste modelo de enseñanza no cambia y el rol del docente también debe modificarse dependiendo de la etapa de vida por la que atraviesa el individuo. Es entonces cuando encontramos que el papel del docente se pierde en una actividad lineal, de repetición que hace monótono el objetivo de su misión y la relación alumno-maestro, se pierde en actitudes poco adecuadas, teniendo diversas repercusiones en el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, teniendo una deficiencia en la educación no solo de unos cuantos sino de la nación.

De acuerdo al marco conceptual expuesto encuentro que además de las conclusiones a las que llegan Vallés y Vallés (2000), agregaría las siguientes:

- a) Los profesores que pudieran impartir el entrenamiento en habilidades sociales en muchas ocasiones también carecen de algunas habilidades que dificultan un adecuado aprendizaje para el alumno.
- b) Es posible que los profesores de niveles escolares no son los profesionistas más calificados para entrenar las habilidades sociales.
- c) Es importante tomar en cuenta que desde edades tempranas es importante comenzar con el entrenamiento de habilidades sociales sin embargo es prudente reforzarlas y volverlas a retomar en niveles educativos superiores ya que serán los futuros profesionistas y formadores de nuevas generaciones.

- d) Es complejo y muy difícil cambiar los planes de estudio y modificar las reformas educativas en pro de una educación completa que incluya un adecuado currículum social donde se realicen adecuados entrenamientos de habilidades sociales.
- e) Es importante plantear objetivos específicos para poder entrenar las habilidades sociales ya que como se ha observado los componentes de éstas son diversos y cada uno requiere dedicar tiempo y un entrenamiento específico.

La escuela cómo institución debería tener la obligación de enseñar y entrenar las habilidades sociales y comunicacionales de manera más completa y precisa ya que es en este contexto donde se forjan los hombres del mañana que son los que llevarán el peso de la sociedad con todo lo que esto involucra a un futuro mejor o con los sesgos que existen y que existirán si no se hace algo.

Como se ha observado las razones son diversas por las que los planes de estudio y el docente en si mismo permiten que suceda esa deficiencia educativa. Por lo que creo que muchos aspectos deben ser analizados, reestructurados y llevarlos a la práctica, por que no sólo en el aspecto educativo se requieren las habilidades de comunicación sino también son una parte importante en la vida profesional. La vida profesional es también una parte sumamente compleja e indudablemente importante para cada ser humano, ya que de esta se obtienen los recursos para satisfacer necesidades básicas; además de proporcionarle un servicio a otras personas y ayudar a cumplir un ciclo social de cubrir necesidades para si mismo como para el otro. Si en esta área tampoco se cuentan con apropiadas herramientas será difícil conseguir un adecuado empleo así como proporcionar un servicio de calidad y continuaría así la cadena de deficiencias en cada sector de la población.

En este aspecto puedo concluir que para poder tener un desarrollo y aplicación adecuado de las habilidades sociales en el contexto del trabajo se debe tomar en cuenta que:

- a) Las personas que carecen de las habilidades sociales desde etapas tempranas, tienen mayores dificultades para adaptarse o desarrollar adecuadamente sus funciones laborales.
- b) Es importante prevenir la carencia de habilidades sociales, mediante un adecuado entrenamiento.
- c) Se debe tomar en cuenta que en la actualidad existen diversas dificultades para conseguir empleo y una buena herramienta es que las personas que andan en busca de éste contarán con herramientas que los pondrán en mayor ventaja para competir por un puesto laboral, incluso se podría competir con egresados de otras instituciones tanto nacionales como extranjeras.
- d) Es necesario para realizar una entrevista de trabajo exitosa contar con algunas habilidades sociales y comunicacionales efectivas.
- e) A pesar de que las diversas empresas u organizaciones hablan de una cultura del trabajo, en pro del trabajador, no siempre es así ya que en su mayoría lo importante en éste sistema capitalista es la producción a menor costo y a veces esto se logra pasando por los derechos del trabajador.
- f) De acuerdo con una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975, citado en www.OIT.org, 2005), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales, lo cual sería importante retomarlo, ya que no siempre existe correspondencia entre las políticas gubernamentales (que impulsan el desarrollo de capital humano para el trabajo) y las políticas laborales (en las que los empleadores se inclinan tanto por la infrautilización de las capacidades de los empleados, como por el no compromiso con la seguridad social de éstos).
- g) La falta de habilidades sociales puede provocar inestabilidad en el empleo.

Es por todas las razones antes mencionadas y por otras tantas que no son expuestas que existe una necesidad de mejorar las habilidades sociales y de comunicación.

En base a la teoría y a la práctica propia, por medio de este programa que presento se encuentra que la mejor forma de entrenar estos aspectos es por medio de las técnica de dinámica de grupos la cual en diversas investigaciones ha logrado resultados positivos que no ha obtenido la educación tradicional. Por medio de esta técnica se promueve la educación activa que favorece la comunicación enseñando a vivir y convivir, mejorando las capacidades, habilidades y aptitudes, consolidando la interpretación realista por medio del aspecto teórico-vivencial, conjugando perfectamente la teoría con la práctica. Con esta técnica para Andueza (1986), se aprende a resolver problemas, adquirir experiencias y a transformar la vida.

Partiendo de lo ya revisado, sí se quiere aprender habilidades sociales, el mejor aprendizaje es con el otro y ha través del otro, dado que lo social forma parte de la interacción con los demás y si sé ésta dentro de un grupo y sé logra aprender a comunicar adecuadamente habrá un crecimiento y maduración del individuo, desde sus niveles psicológicos, conductuales y cognitivos.

La mejor manera de aprender habilidades comunicacionales y desbloquear las líneas de comunicación erróneamente aprendidas y las barreras de comunicación existentes, es por medio de una adecuada guía que permita establecer una red de comunicación para poder aprender de forma óptima a transmitir ideas, pensamientos, sentimientos, etc, de forma verbal y no verbal. Dicha guía debe ser por medio de una nueva visión del docente, como un instructor o formador que tiene menor participación, pero un peso importante en aspectos, preventivos, evaluativos y de intervención oportuna. Como ya se ha revisado es difícil que un docente común logre imponer una nueva forma de trabajo donde se le de prioridad a aspectos activos y vivenciales, por lo que se encontró que, es el psicólogo el cuenta con mayores recursos como profesionalista para cumplir dicha misión dado que su formación tiene aspectos fundamentales en diversas área de la psicología como lo son: aspectos,

educativos, clínicos, sociales, industriales y experimentales principalmente. Particularmente ésta formación se encuentra por los psicólogos egresados de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza ya que su plan de estudios y formación académica permite tener el conocimiento esencial en cada una de dichas áreas, así como la experiencia teórico-práctica que es fundamental y pieza clave para poder formar programas alternos a los planes de estudios y contribuir con la formación y desarrollo de habilidades sociales y comunicacionales.

Es importante resaltar que ninguna disciplina estudia y participa del proceso humano como la psicología ya que su campo de estudio es por si mismo el ser humano, y es por esta razón que el psicólogo es el profesionista más sensible para cumplir con dicha tarea.

Ahora bien ya que se ha concluido las necesidades y carencias que se tienen en el aspecto social y comunicacional, así como la mejor forma de intervenir en el entrenamiento de dichas habilidades y analizar qué, el profesionista más calificado para desempeñar dicha tarea es el psicólogo surge mi propuesta de una educación alternativa por medio del Programa de Mejoramiento en Habilidad de Comunicación en Universitarios, partiendo de que los universitarios son los que de manera consciente pueden desear mejorar sus habilidades sociales y de comunicación, para comenzar un cambio; debido a que estos estudiantes pronto serán los profesionistas del mañana que tendrán la misión de educar y transmitir sus conocimientos y habilidades a las nuevas generaciones, con ideas nuevas, creativas y con la conciencia de las necesidades y beneficios que un entrenamiento oportuno realizaría.

Los resultados logrados con ésta propuesta son favorables primero porque existió una alta demanda en las diversas ediciones del programa y los grupos fueron más grandes de lo que se esperaba, mostrando esta situación la necesidad y carencia de habilidades de comunicación en la comunidad estudiantil. También se observó que se mantuvo el interés en el tema dado que el número de deserción fue mínimo, el número de personas que desertaron en total de las tres ediciones fueron 6, en promedio 2 personas por taller. Por otro

lado se pudo constatar que la mayoría de estudiantes universitarios mejoró sus habilidades de comunicación tanto verbales como no verbales. Dicha situación se verificó por medio de la aplicación de una evaluación antes y después de tomar el taller para comprobar si mejoraban sus habilidades de comunicación por medio de los indicadores (tono de voz, movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio) los cuales sino son los únicos son los más comunes y de más fácil evaluación; ya que se pueden medir por medio de una escala licker donde se ofrecieron 4 opciones de respuesta: pésimo (1), regular (2), bien (3) y excelente (4), siendo los mismos participantes los que evaluaron el desempeño de sus demás compañeros y logrando así distinguir si existieron cambios en sus habilidades iniciales a las de término.

Para realizar la evaluación como ya se ha mencionado en la metodología se elaboró un formato, debido a que las pruebas e inventarios estandarizados que existen como: Inventario de aserción (AI), Escala multidimensional de expresión social parte motora (EMES-M), Cuestionario de habilidades sociales personales (HSP-1), Escala de asertividad para niños y adolescentes (EA), están estandarizados en España y no evalúan particularmente lo que en ésta investigación se requiere, si bien algunos de estos cuentan con apartados referentes a la comunicación lo hacen encaminado a la comunicación interpersonal y no hacen referencia a los indicadores ya mencionados, que pueden ser adaptados a diversas situaciones tanto escolares, como profesionales y personales. Por ello existió la necesidad de evaluar de manera distinta, por medio del formato (ver anexo III) donde se recopilan las puntuaciones que cada participante le da a sus compañeros utilizando una forma de evaluación observacional y de role-playing. Los test de role-playing también llamados test de situaciones análogas, consisten en realizar una evaluación a través de situaciones hipotéticas, en este tipo de evaluación se establecen pruebas estructuradas de intervención breve o pruebas de representación de papeles desde donde se evalúa la conducta del participante en situaciones artificiales y provocadas (Luca, Rodríguez y Sureda, 2001), estas condiciones se presentaron al pedirles a los participantes que uno por uno por un espacio breve de 3 minutos hablaran del tema que desearán lo cual

al estar en una situación provocada, artificial y análoga cercana a lo que ellos viven cotidianamente, es decir estar expuesto frente al otro y tener que comunicar una idea, pensamiento, de forma verbal y no verbal, permitía un juego de roles ya que dicho escenario representaba muchas de las situaciones que se viven en el salón de clases al exponer en público, el tener que estar en una entrevista de trabajo donde también se exteriorizan dichas habilidades comunicacionales, o tener que mantener una adecuada conversación para tener el interés del otro, lo cual es necesario en muchas ocasiones de manera personal. Por todo ello considero que se cubre los requerimientos para la evaluación de este tipo, que acerca mucho más a la situación real que vive cada individuo; logrando evaluar de alguna manera en un contexto similar los indicadores comunicacionales, permitiendo así observar donde se encuentran las deficiencias de cada alumno; permitiendo que ellos mismos pudieran tomar conciencia de las dificultades y habilidades que cada uno tiene y poder trabajar posteriormente en cada aspecto en particular.

Por otro lado este tipo de evaluación también cumplió uno de los objetivos que se proponen, un programa teórico–vivencial, es decir que al ser evaluados de forma vivencial permite que desde el inicio del taller se comience con un punto de referencia real y posteriormente se pueda aterrizar la teoría de forma más específica, encaminando el programa a las necesidades reales de los participantes.

Para contar con un aspecto objetivo, se grabaron las evaluaciones antes y después para poder analizar a cada uno de los participantes y ediciones del taller y observar con detenimiento si existieron cambios significativos. En esta evaluación observacional se encontró que los indicadores con mayor dificultad inicial fueron: manejo del espacio, movimiento de las manos y contacto visual, sin embargo al finalizar el taller ya se observaban grandes avances en dichos indicadores, por su parte el aspecto que menor problema presento fue el tono de voz. Con esta evaluación de apoyo se constato que, si existió un avance en la mayoría de los indicadores, dado que su desempeño fue mucho mejor al finalizar los talleres.

Para corroborar la evaluación observacional y descriptiva se analizaron los resultados obtenidos en los formatos de evaluación dando así un aspecto estadístico y cuantitativo a lo observado. En esta parte del análisis de la evaluación se encontró que: en la primer edición del taller el indicador de contacto visual fue el más significativo ya que la media inicial fue de 5.28 y la final es de 8.18 por lo que existe un incremento de 13.92 siendo la puntuación más alta, en cuanto a la puntuación menor fue la del indicador de tono de voz que solo obtuvo un incremento de 3.87. En la segunda edición del taller el indicador con mayor avance fue el manejo del espacio, ya que obtuvo un incremento de 15.05 y su puntuación menor fue en el indicador de claridad de expresión con 7.05. Para la tercera edición del taller la puntuación más alta fue en el indicador manejo del espacio con un incremento de 16.05 y su indicador con menor incremento fue postura con 10.96. La puntuación más alta indica que éste aspecto comunicacional fue el que mejor resultado obtuvo, ya que al inicio no se contaba con dicho recurso y al finalizar el taller se encontró un avance significativo, con respecto a la puntuación menor se indica que fue mínimo el avance obtenido en dicho indicador, una de las razones por las que el avance fue menor se debió a que los participantes ya contaban con dicha habilidad y recurso, cosa que se cotejó en la grabación.

Los resultados antes mencionados se fortalecieron con el análisis estadístico efectuado por medio de la prueba paramétrica “T de Student para muestras dependientes o correlacionadas” con el programa estadístico SPSS versión 11.0, donde se rechaza la H_0 . concluyendo que en la mayoría de los indicadores si existió una diferencia estadísticamente significativa lo que indica que si hubo mejoría en las habilidades de comunicación. Por lo que la hipótesis general se acepta demostrando que las calificaciones en los indicadores: tono de voz, movimiento de manos, claridad en la expresión, contacto visual, postura y manejo del espacio son más altas al término del taller que al inicio.

Las diferencias presentadas en las medias obtenidas en cuanto a los indicadores que presentaron mayor o menor incremento de cada edición del taller, es por el número de personas así como de los recursos y habilidades que cada persona tiene previamente. El taller 1 estuvo integrado por 23

sujetos, de los cuales 19 son mujeres y 4 hombres, el taller 2 se conformó por 21 sujetos 18 mujeres y 4 hombres; finalmente el taller 3 se integró por 20 sujetos, 15 mujeres y 5 hombres por lo que se observa que es una muestra heterogénea constituida principalmente por estudiantes universitarios, de los cuales 8 eran estudiantes externos de escuelas como (Facultad de Veterinaria Zootecnista, Facultad de Derecho ambos de Ciudad Universitaria, FES-Iztacala y Universidad del Estado de México), los 56 restantes son estudiantes de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza de ambos campus de todas las carreras de dicha facultad. Por esta condición pueden existir variables extrañas que pudieron intervenir dado que la formación de cada carrera es distinta, debido a que la estructuración de los distintos planes de estudios son diferentes unos de los otros y las habilidades que pueden adquirirse también difieren. Otro factor que pudo afectar es el hecho de que algún participante haya tomado talleres o cursos previos relacionado con el tema aquí expuesto, lo que daría ventaja sobre otros compañeros. Dentro de las variables extrañas que no se pudieron controlar fue la edad de los participantes dado que la condición que se pidió era que participaran estudiantes universitarios y no se restringió a ningún rango de edad, lo que también influye en la experiencia previa que cada participante tiene, sin embargo esto no es un factor determinante para tener mayor o menor experiencia en el manejo de sus habilidades, tampoco fue equivalente el género.

A pesar de existir estas variables extrañas en ésta ocasión fue difícil controlarlas debido a que la forma en que se convocó a la población a que asistiera a los talleres fue por medio de propagan publicitaria la cual fue colocada en puntos estratégicos de mayor afluencia en la Facultad de Zaragoza para que de manera voluntaria asistieran las personas que realmente les interesara la temática y la propuesta de trabajo teórico-vivencial, que fue manifestada en los carteles de publicidad y poder observar el impacto de la temática, y así analizar sí la comunidad estudiantil considera necesario entrenar este tipo de habilidad. Los resultados ya mencionados con respecto al elevado número de participantes en cada edición y una bajo índice de deserción comprueban que si se tiene una necesidad formación y entrenamiento en habilidades de comunicación, lo cual fue expresado de

manera verbal por los participantes al contestar cada uno de ellos cuales eran sus expectativas del taller y la razón por la que asistieron al mismo, y lo que se reitero fue la necesidad de mejorar en este aspecto, por lo tanto no se pudo controlar dichas variables, debido a la intención que se quería alcanzar.

En cuanto a la evaluación que los participantes hicieron acerca del programa se encontraron en su mayoría evaluaciones positivas acerca de éste, calificándolo de la siguiente manera: dinámico, con aprendizaje, divertido, aplicable, informativo, claro, explícito y sencillo (estos son los adjetivos más frecuentes que se mencionaron). Las evaluaciones negativas fueron encaminadas hacia la falta de material didáctico (proyector) ya que en algunas ocasiones en la tercera edición del taller no pudieron prestar el equipo y esto dificulto proyectar el material teórico que se presentaría en acetatos, sin embargo se improviso ante dichas situaciones. Las evaluaciones en cuanto al instructor también fueron positivas en su mayoría fue calificado como: preciso, claro, buen manejo de grupo, brinda confianza y da seguridad. Las evaluaciones negativas recayeron en mejorar el control del tiempo para las actividades.

Como sugerencias principales los participantes mencionaron ampliar el programa a 40 horas y que se mostrara el video de la evaluación del antes y después para analizarlo en grupo y reducir el número de participantes.

En base a lo antes expuesto se propone que se realizaran más programas relacionados con el tema ya que esto permite formarse, conocerse, evaluarse y mejorar la comunicación. Pero no sólo eso sino que deberían de retomarse desde la perspectiva expuesta programas de atención integral incluyendo diversas temáticas con contenido de entrenamiento en habilidades sociales ya que no sólo en la comunicación existen carencias interaccionales, que impiden un desarrollo humano. La línea de trabajo que se propone seguir es la de desarrollo humano.

Para futuras investigaciones es conveniente, tomar en cuenta, los aspectos que aquí quedaron fuera como el género, edad, la carrera que se estudia, si se cuenta con algún entrenamiento previo y poder realizar comparación, entre dichas variables para ver la influencia en el entrenamiento de habilidades tanto sociales como de comunicación.

CONCLUSIONES

Puedo concluir que gracias al trabajo efectuado y experiencia que me llevo puedo comprender algunas de las deficiencias que tenemos como profesionistas. Para mi fue una gran experiencia el haber realizado la elaboración, planeación y aplicación del programa que presente, ya que en ello pude canalizar algunas de las problemáticas que con gran frecuencia tenemos como seres humanos y futuros profesionistas.

De manera personal el tema y problemática que abordé, me hizo crecer como persona y mejorar también en dicha habilidad, ya que si bien algunas de las cosas que yo misma difundí no tuve la oportunidad de aprenderlas en las aulas de clase si pude realizarlo en la implementación del programa, de manera más práctica y apegada al mundo laboral.

En cuanto a la temática que presente puedo decir que la comunicación es la base de toda interacción humana.

Por otro lado comprendí que el estudio de la comunicación es necesario y fundamental para poder entender como surge, como se desarrolla y como mejorar el proceso.

Es importante mencionar que la comunicación evoluciona al igual que el hombre ya que actualmente contamos con otras formas de comunicación las cuales intervienen en la historia del hombre y estas tienen repercusiones tanto positivas como negativas, éste es el caso de los medios masivos de comunicación los cuales permiten nuevas formas de interacción interpersonal como lo es el Internet donde las personas se comunican a través de aparatos artificiales otro ejemplo de esto es el teléfono y celulares, los cuales permiten comunicación a distancia. Estos ejemplos dejan observar las ventajas como lo es poder contactar a las personas y entablar una comunicación aunque se encuentre lejanas, sin embargo esta “modernidad” impide un contacto más

personal lo cual va debilitando las habilidades de comunicación y es por ello que las personas se hacen más distantes, frías y con relaciones más frágiles, por ello considero importante el reforzar los elementos y habilidades de comunicación en todos los sentidos desde personales, de pareja, familiares, escolares o en espacios de trabajo ya que muchas de las dificultades que se presentan en las relaciones interpersonales, intrapersonales, grupales y sociales es por una inadecuada comunicación.

Con el trabajo presentado se pretendió reforzar dichos elementos y permitir un análisis y reflexión en cada aspecto comunicativo partiendo de ¿qué es la comunicación?, donde se presentan elementos que permiten detectar cuando surgen dificultades que impiden una comunicación efectiva y posteriormente traté de dar algunas –sin agotar todos lo que existen– habilidades que permiten llevar acabo una adecuada comunicación y tener mayor éxito en diferentes aspectos de la vida.

Cabe mencionar que el proceso comunicativo es tan amplio y complejo que resulta imposible abarcar todos sus aspectos por ello no pienso haberlo agotado y creo que a partir de aquí debe surgir la necesidad de ampliar e investigar sobre ésta temática y afines, así como realizar estudios que pretenden lo que éste.

Por último; las observaciones críticas –si es que las merece– que se hagan sobre éste trabajo, será el mejor testimonio de que efectivamente este tipo de preocupaciones valen la pena.

ANEXO 1

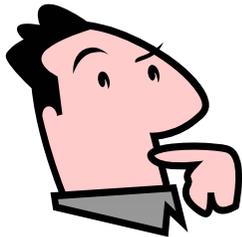
Éste anexo muestra el tipo de propaganda publicitaria con la que se invito a participar a la comunidad universitaria.

¿TE CUESTA TRABAJO
EXPRESARTE?

¿NO SABES COMO
DECIRLE...?

¿TE DA PENA HABLAR EN
PÚBLICO?

Te Invitamos a que tengas un mejor manejo en la Comunicación y una mejor forma de expresión por medio del TALLER TEÓRICO VIVENCIAL



Mejorando Mis Habilidades de Comunicación



Qué se impartirá del 1 al 5 de Agosto del 2006 de 4 a 8pm. En campo I de la FES-Zaragoza. Es GRATUITO y recibirás Constancia con Valor Curricular.

Para Mayores Informes Acude al Cubículo: 414-10 Donde también podrás Inscribirte.

TE ESPERAMOS NO
FALTES

ANEXO II

En este anexo se muestra el programa que se utilizó en la realización de cada una de las tres ediciones del Taller “Mejorando mis Habilidades de Comunicación”

SESIÓN	OBJETIVO	CONTENIDO	TIEMPO
PRIMERA : Bienvenida e Introducción	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incorporación al trabajo del taller ❖ Conocer que recursos y herramientas comunicativas tienen los participantes antes de tomar el taller (preevaluación escrita). ❖ Tener un conocimiento básico de los diversos tipos de comunicación ❖ Experimentar diversos tipos de comunicación (Verbal y No verbal) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida 2. Dinámica: E I naufragio 3. Dinámica: La madeja 4. Dinámica: ¿Qué es la comunicación y la expresión verbal? <p style="text-align: center;">RECESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Evaluación oral y corporal: Filmación 6. Exposición: Tipos de comunicación 7. Dinámica de Comunicación Verbal: Vamos a Platicar 8. Dinámica de Comunicación NO verbal: El espejo 	<p>10 min.</p> <p>25 min.</p> <p>15 min.</p> <p>15 min.</p> <p>20 min.</p> <p>10 min.</p> <p>90 min.</p> <p>15 min.</p> <p>10 min.</p> <p>15 min.</p>
SEGUNDA : Dificultades en la Comunicación y en la Exposición de un Discurso	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer y reconocer las dificultades propias de la comunicación y expresión en público. ❖ Experimentar la comunicación y la expresión en público ❖ Hacer una análisis de cómo se puede mejorar la comunicación la expresión en público 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recapitulación de la Sesión anterior 2. Dinámica Temores y Esperanzas 3. Dinámica: Secuencia de imagen 4. Dinámica: “Yo soy...” <p style="text-align: center;">RECESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Dinámica: Jugando a Representar las Dificultades en la Comunicación y en la Exposición de un Discurso 	<p>10 min.</p> <p>30 min.</p> <p>30 min.</p> <p>90 min.</p> <p>15 min.</p> <p>60 min.</p>
TERCERA : ¿Cómo Facilitar la Comunicación ante un Discurso?	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. ❖ Experimentar habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. ❖ Ejercitar habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recapitulación de la Sesión anterior 2. Dinámica: La Danza de los Mamuts 3. Dinámica: De grupos Concéntricos <p style="text-align: center;">RECESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Dinámica: Conversación Con las Manos 5. Dinámica: Aceptarte para Cambiar 6. Exposición: Como elaborar un discurso 7. Tarea 	<p>10 min.</p> <p>70 min.</p> <p>70 min.</p> <p>15 min.</p> <p>30 min.</p> <p>20 min.</p> <p>20 min.</p> <p>10 min.</p>

SESIÓN	OBJETIVO	CONTENIDO	TIEMPO
<p align="center">CUARTA : ¿Cómo Facilitar la Comunicación ante un Discurso?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. ❖ Experimentar habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. ❖ Ejercitar habilidades y recursos para mejorar la comunicación y expresión en público. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recapitulación de la Sesión anterior 2. Dinámica: El Trueque de un Secreto 3. Dinámica: Observando a mis compañeros 4. Dinámica: Mini clase parte 1 5. Dinámica de Retroalimentación de mini-clase parte 2 <p align="center">RECESO (este se da a la mitad de las actividades 4 y 5 y después se prosigue con ellas)</p>	<p align="right">10 min. 20 min. 20 min. 130 min. 25 min. 15 min..</p>
<p align="center">QUINTA : Comunicación Efectiva Conclusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocer algunos de los elementos que llevan a una comunicación y expresión efectiva. ❖ Experimentar los elementos para tener una comunicación y expresión efectiva ❖ Reflexionar acerca de los elementos para una comunicación y expresión en público óptima ❖ Hacer un análisis de cómo se puede mejorar la comunicación y expresión en público. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recapitulación de la Sesión anterior 2. Exposición: Tips para mejorar la comunicación y la exposición. 3. Dinámica: 3. Dinámica: Ejercicios de Respiración <p align="center">RECESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. PostEvaluación oral y corporal: Filmación 5. PostEvaluación Escrita: Aplicación de Cuestionarios 6. Dinámica: Convivencia 7. Dinámica de cierre: Intercambio de Información. 	<p align="right">10 min. 20 min. 10 min. 15 min. 100 min. 15 min. 20 min. 15 min.</p>

ANEXO III

En el presente anexo se muestra la hoja con los indicadores de evaluación que se utilizó para la sesión inicial y final de evaluación.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA**

Nombre del Evaluador: _____

Número: _____

Instrucciones: *A continuación se te presenta una serie de características que se deben saber utilizar al intentar comunicar una idea. Por favor asigna el número que más se ajuste a la ejecución de cada compañero de acuerdo a los siguientes valores:*

1 pésimo

2 regular

3 bien

4 excelente

Nombre de la Persona	Postura	Movimiento de las manos	Claridad en la expresión	Concisión del discurso	Coherencia	Originalidad	Tono de Voz	Contacto Visual	Manejo del Espacio	Nerviosismo

ANEXO IV

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marca con una “X” la respuesta que consideres más apropiada de acuerdo a tu punto de vista y da una breve explicación de tu respuesta. Tu opinión es importante para el mejoramiento de estos talleres.

1.- ¿Te gustó trabajar con dinámicas?

SI NO

¿Por qué? _____

2.- ¿Te gustó el material utilizado?

SI NO

¿Por qué? _____

3.- ¿Te gustó la forma de exponer del instructor?

SI NO

¿Por qué? _____

4.- ¿Te pareció clara la información y las instrucciones de las actividades?

SI NO

¿Por qué? _____

5.- ¿Te pareció adecuada la información que te brindó el instructor?

SI NO

¿Por qué? _____

6.- ¿Sentiste que el instructor te dio la oportunidad de aclarar tus dudas?

SI NO

¿Por qué? _____

7.- ¿Antes de entrar al taller ¿consideras que manejabas adecuadamente la temática?

SI NO

¿Por qué? _____

8.- ¿El taller cumplió tus expectativas?

SI NO

¿Por qué? _____

9.- ¿Te gustaron los temas que se impartieron en el taller?

SI NO

¿Por qué? _____

10.- ¿Crees que es importante la difusión de estos talleres?

SI NO

¿Por qué? _____

11.- ¿Crees que es importante asistir a este tipo de talleres?

SI NO

¿Por qué? _____

12.- ¿Te gustaría volver asistir a un Taller como este?

SI

NO

¿Por qué?_____

13. Si tú fueras el instructor ¿Qué le quitarías o que le agregarías al taller?

14. ¿Qué te llevas del taller en tú experiencia personal?

15. ¿Qué tema te gustaría que se tratara en otros talleres?

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN.

ANEXO VI

En éste anexo se presentan los resultados obtenidos estadísticamente de cada edición del taller, donde se muestra que se rechaza la Ho. porque la significancia entre el Pretest y Postest de cada indicador es menor a 0.05, excepto en el primer taller en el indicador de tono de voz, donde no hubo diferencia significativa entre el antes y el después, sin embargo en el resto de los talleres e indicadores el valor obtenido de “t” da como resultado una diferencia estadísticamente significativa mostrando que si hubo mejoramiento en las habilidades de comunicación.

PRUEBA PARAMÉTRICA “T DE STUDENT PARA MUESTRAS DEPENDIENTES O APAREADAS

Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento			
				95% Diferencia del intervalo de confianza	95% Diferencia del intervalo de confianza			
INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	INFERIOR	SUPERIOR	T	DF	SIG. (2 COLAS)
Total de tono de voz. Pretest y Postest	- 3.87	8.981	1.875	- 7.75	.01	- 2.066	22	.051
Total de movimiento de manos. Pretest y Postest	-13.26	7.961	1.660	- 16.70	- 9.82	- 7.988	22	.000
Total de claridad de expresión. Pretest y Postest	-10.30	8.488	1.770	- 13.97	- 6.63	- 5.822	22	.000
Total de contacto visual. Pretest y Postest	- 13.91	8.811	1.837	- 17.72	- 10.10	- 7.573	22	.000
Total de postura. Pretest y Postest	- 10.96	6.786	1.415	- 13.89	- 8.07	- 7.744	22	.000
Total de manejo de espacio. Pretest y Postest	- 11.17	8.799	1.835	- 14.98	- 7,37	- 6.090	22	.000

Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento			
				95% Diferencia del intervalo de confianza	95% Diferencia del intervalo de confianza			
INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	INFERIOR	SUPERIOR	T	DF	SIG. (2 COLAS)
Total de tono de voz. Pretest y Postest	- 9.57	4.82	1.05	- 11.77	- 7.38	- 9.095	20	.000
Total de movimiento de manos. Pretest y Postest	- 9.90	6.90	1.51	- 13.04	- 6.76	- 6.580	20	.000
Total de claridad de expresión. Pretest y Postest	- 7.05	4.66	1.02	- 9.17	- 4.92	- 6.925	20	.000
Total de contacto visual. Pretest y Postest	- 7.81	6.89	1.50	- 10.95	- 4.67	- 5.195	20	.000
Total de postura. Pretest y Postest	- 9.10	4.62	1.01	- 11.20	- 6.99	- 9.012	20	.000
Total de manejo de espacio. Pretest y Postest	- 15.05	10.36	2.26	- 19.76	- 10.33	- 6.659	20	.000

Tabla 5: del Taller 2.

Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento	Diferencias del emparejamiento			
				95% Diferencia del intervalo de confianza	95% Diferencia del intervalo de confianza			
INDICADORES	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	ERROR ESTANDAR DE LA MEDIA	INFERIOR	SUPERIOR	T	DF	SIG. (2 COLAS)
Total de tono de voz. Pretest y Postest	- 13.10	8.54	1.91	- 17.10	- 9.10	- 6.860	19	.000
Total de movimiento de manos. Pretest y Postest	- 15.40	7.78	1.74	- 19.04	- 11.76	- 8.849	19	.000
Total de claridad de expresión. Pretest y Postest	- 12.70	9.28	2.08	- 17.04	- 8.36	- 6.120	19	.000
Total de contacto visual. Pretest y Postest	- 13.20	8.41	1.88	- 17.14	- 9.26	- 7.021	19	.000
Total de postura. Pretest y Postest	- 10.55	7.69	1.72	- 14.15	- 6.95	- 6.132	19	.000
Total de manejo de espacio. Pretest y Postest	- 16.50	10.26	2.29	- 21.30	- 11.70	- 7.190	19	.000

Tabla 6: Del taller 3

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ψ Acevedo, I. A. (1996). *Aprender Jugando 1. Dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría*. México: Limusa.
- Ψ Acevedo, I. A. (1996). *Aprender Jugando 2. Dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría*. México: Limusa.
- Ψ Acevedo, I. A. (1996). *Aprender Jugando 3. Dinámicas vivenciales para capacitación, docencia y consultoría*. México: Limusa.
- Ψ Álvaro, J., Garrido, A. y Torregrosa J. (1996). *Psicología Social Aplicada*. México: Mc Graw Hill.
- Ψ Andueza. M. (1986). *Dinámica de Grupos en Educación*. (3ª ed.) México: Trillas.
- Ψ Argyle, M. y Trower, P. (1980). *Tu y los Demás. Formas de Comunicación*. México: HARLA. (Colección La Psicología y Tú).
- Ψ Barcelata, E. (2004). *Dinámica y control del estrés*. Cuadernos de ciencias de la salud y del comportamiento. No. 8 marzo-junio. México: FES Zaragoza. UNAM.
- Ψ Bellido, C. M. E. (1999). *Elaboración de programas de estudios en educación superior*. México: Mimeo.
- Ψ Berlo, D. (2000). *El proceso de la Comunicación. Introducción a la Teoría y a la Práctica*. (2da. ed.) Buenos Aires: El Ateneo.
- Ψ Bertalanffy, L. V. (1986). *Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Ψ Caballo, V. E. (1986). *Evaluación de las habilidades sociales*. (3ª ed.) Madrid: Pirámide.
- Ψ Caballo, V. E. (1995). *Una aportación Española a los aspectos moleculares, a la evaluación y al entrenamiento de las habilidades sociales*. *Revista Mexicana de Psicología*. 12(2), 121-131.
- Ψ Carrasco, I. (1991). *Tratamiento de problemas de aserción en el área laboral*. Madrid: Pirámide.
- Ψ Casares, M. (1997). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (P.E.H.I.S) para niños/as y adolescentes*. Madrid: Ciencias de la educación preescolar y especial.
- Ψ Castellanos, A y Elizalde, G. (2000). *Importancia de la Comunicación en la relación Médico-Paciente*. Tesis de Licenciatura UNAM-FES Zaragoza.
- Ψ C.N.E.I.P. (2001). *Definición del Perfil Profesional del Psicólogo Mexicano*. En: *Enseñanza e Investigación en Psicología*, Vol. IV. No. 1. 1978, México D.F.
- Ψ Cooper, K. (1982). *Comunicación no verbal para ejecutivos*. México: Interamericana.
- Ψ Corral, C. (2004). *Comunicación y Vida. Taller de Comunicación 1*. (1ra. Reimpresión). México: Edere. S.A. de C.V.
- Ψ Cruz, M. (1998). *Estrés: entenderlo es manejarlo*. Chile: Alfa-omega
- Ψ Cuervo, M. (1998). *Mejorar la expresión oral: animación a través de dinámicas grupales*. (3ª ed.) Madrid: Narcea.
- Ψ Danziger, K. (1982). *Comunicación Interpersonal*. México: Manual Moderno.

- Ψ Del Río, A. (2003). *Lenguaje y expresión 1*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Ψ Del Prette, Z. y Del Prette A. (2002). *Psicología de las habilidades sociales. Terapia y Educación*. México: Manuel Moderno.
- Ψ Díaz, B, A y Hernández , R, G. (1997). *Estrategias Docentes para un aprendizaje Significativo*. México: McGraw Hill.
- Ψ Dorsch. F. (1977). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Herder.
- Ψ Fast, J. (1994). *El lenguaje del cuerpo: Gestos, posturas y distancias en las relaciones personales y en la empresa*. México: Paidós.
- Ψ Fernández, A. y Palmero, F. (1999). *Emociones y Salud*. España: Ariel.
- Ψ Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1997). *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Gestión 2000.
- Ψ Flores, De G. y Orozco, G. (1993). *Hacia una Comunicación Administrativa Integral*. (2da.reimpresión.) México: Trillas.
- Ψ Fournier, M. (2002). *Comunicación Verbal*. Thomson: México.
- Ψ Fragoso, F. D. (1999, enero-marzo). *La comunicación en el salón de clases*. Razón y Palabra. Primera Revista electrónica en América Latina. Especializada en tópicos de Comunicación [en línea], N° 13. Año 4 Disponible en: <http://www.razón y palabra.org.mx> [2006, 28 de noviembre].
- Ψ Furham, A. (1992). *Habilidades Sociales*. Barcelona: Paidós.
- Ψ Galeano, E. (1997). *Modelos de Comunicación*. Buenos Aires: Macchi.

- Ψ García, S. M y Gil, F. (1995). *Conceptos, supuestos y modelo explicativo de las habilidades sociales*. Madrid: Pirámide.
- Ψ García, M, A y Vicen A. C. (1994). *Fundamentos de Comunicación Humana*. Zaragoza: MIRA.
- Ψ Genovard, R. C. (1980). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Jims.
- Ψ Gibb, J. (1964). *Manual de Dinámicas de grupos*. Buenos Aires: Humanistas.
- Ψ Gil, F. y León R. (1998). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid: Síntesis.
- Ψ Gil, F., León R. y Jarana, L. (1992). *Habilidades sociales y salud*. Sevilla: Diputación provincial.
- Ψ González, A. (1990). *Principios Básicos de Comunicación*. (1er. Reimpresión) México: Trillas.
- Ψ González, P., Peiró, J.M. y Bravo, M. J. (1996). *Calidad de vida laboral*. Madrid: Síntesis.
- Ψ Harrsch, C. (1985). *El psicólogo ¿qué hace?*. México: Alambra Mexicana
- Ψ Hidalgo, C. C. y Abarca, M. N. (1999). *Comunicación Interpersonal. Entrenamiento en Habilidades Sociales*. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Ψ Heinemann, P. (1980). *Pedagogía de la Comunicación No Verbal*. Barcelona: Herder.
- Ψ Huergo, J. (2001). *Comunicación /Educación. Ámbitos, Prácticas y Perspectivas*. Argentina: Ediciones de Periodismo y Comunicación.

- Ψ Jeffrey, A. K. (2000). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (6ª ed.). Bilba: Desclée de Brouwer.
- Ψ Jiménez, A. (1995). *Historia del Hombre 1*. México: Fernández.
- Ψ Juárez, M. M. (2006). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales para reducir los efectos del estrés y depresión en la prevención del suicidio en adolescentes*. Tesis de Licenciatura UNAM-FES Zaragoza.
- Ψ Katz, C. et. al. (1984). *Diccionario Básico de Comunicación*. (2da.ed.) México: Nueva Imagen.
- Ψ Kuhn, T. (1978). *Las estructuras de las revoluciones científicas*. (trad. al esp.) México Fondo de cultura económica.
- Ψ Lazarus, A. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Martínez Roca.
- Ψ Lifton, W. M. (1976). *Trabajando con grupos. Formación del Grupo y del Individuo*. México: Limusa.
- Ψ Luca, de T., Rodríguez, R. y Sureda, I. (2001). *Programa de habilidades sociales en la enseñanza secundaria obligatoria. ¿Cómo puedo favorecer las habilidades sociales de mis alumnos?*. Málaga: ALJIBE.
- Ψ Macía, D., Méndez, F. y Olivares, J. (1993). *Técnicas de intervención y tratamiento psicológico*. Valencia: Promolibro
- Ψ Maldonado, W. H. (1996). *Manual de la Comunicación*. (2ª. ed.) México: Alhambra Mexicana.
- Ψ Maletzke, G. (1976). *Sociología de la Comunicación Social*. Quito: Época.

- Ψ McEntee, E. (2004). *Comunicación Oral, El arte y ciencia de hablar en público*. (2da. ed.) México: Mc Graw Hill.
- Ψ Méndez, T. (1990). *El lenguaje Oral y Escrito en la Comunicación*. (1er.reimpresión) México: Limusa.
- Ψ Monjas, C. M. (1994). *Evaluación de la competencia social y las habilidades sociales en la edad escolar*. Madrid: Siglo XXI.
- Ψ Monjas, C. M. (1997). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños/as y adolescentes (PEHIS)*. (3ª.ed). Madrid: CEPE.
- Ψ Montague, F. (1979). *El contacto humano*. Nueva York: Paidós
- Ψ Monterrubio, Nicolas y Ramírez. (2003). *Elaboración y aplicación de un Taller de comunicación a padres e hijos adolescentes de una secundaria de Nezahualcoyotl*. Tesis de Licenciatura UNAM-FES Zaragoza.
- Ψ Moreno, De A. (1991). *Diccionario Enciclopédico Ilustrado*. México: Norma.
- Ψ Moreno, Y. G. y López, O. (1962). *Historia de la Comunicación Visual*. México: Patria.
- Ψ Myers, D. G. (2005). *Psicología social*. (8a. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ψ Papalia, D. (1988). *Psicología*. México: McGraw- Hill.
- Ψ Pardinás, F. (1978). *Manual de Comunicación Social*. México: Edicol.
- Ψ Rangel, H. (1979). *Comunicación Oral 4*. México: Trillas.

- Ψ Regalado, B. (2000). *Estudio Introductorio al Fenómeno de la Comunicación Humana*. México: UNAM.
- Ψ Riso, W. (1988). *Entrenamiento asertivo*. Medellín: Rayuela
- Ψ Rodríguez, E. y Austría, T. (1993). *Formación de Instructores*. Serie, Capacitación efectiva. México: Mc Graw Hill.
- Ψ Satir, V. (1991). *Ejercicios para la Comunicación*. México: Pax.
- Ψ Satir, V. (1996). *Vivir para Crecer*. México: Pax.
- Ψ Sheflen, A. E. (1984). *Sistemas de la Comunicación Humana*. Barcelona: Kairós.
- Ψ Schmuck, R. Y Schmuck, P. (1986). *Técnicas de grupo en la enseñanza*. México: Pax.
- Ψ Studer, J. (1998). *Oratoria, el arte de hablar, disertar y convencer*. (5ª.ed.)Madrid: El Drac.
- Ψ Vallés, A. y Vallés, T. (1996). *Las habilidades sociales en la escuela*. España: EOS.
- Ψ Vallés, A. y Vallés, T. (2000). *Habilidades sociales y Autocontrol*. España: Marfil.
- Ψ Verderber, R. (1999). *Comunícate*. México: Internacional Thomson.
- Ψ Wastzlawick, P; Beavin, J. H y Jackson, D. D. (1993). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones Patológicas y Paradojas*. (9ª ed.) Barcelona: Herder.
- Ψ Winkin, Y. (1984). *La nueva Comunicación*. Barcelona: Kairós.

- Ψ Worchel, et.al. (2002). *Psicología Social*. México: Thomson.
- Ψ Yagosesky, R. (1999). *Autoestima en palabras sencillas*. (3ª. ed.). Venezuela: Júpiter.
- Ψ www.ife.org.mx, (2005, 5 de septiembre), 14:29 pm.
- Ψ www.elprofe.cl/html/dinamicas_de_grupo.html (2005, 11 de diciembre), 17:01pm.
- Ψ www.evntf/santpau.abgp.net. (2004, 29 de noviembre), 16:44 pm.
- Ψ www.geocities.com/cazabat/palto.html. (2004, 12 de noviembre), 19:20 pm.
- Ψ www.hammocksrada.com/ard/valores/dinamicas.htm (2005, 11 de diciembre), 17:29 pm.
- Ψ www.OIT.org, (2005, 16 de Marzo), 12:15 am.